

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – OBJETO

1.1. O Termo de Referência tem por objetivo a seleção da Proposta mais vantajosa cujo objeto consiste na **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO SERVIÇO DE PESQUISA NA AREA ADMINISTRATIVA - DO TIPO PESQUISA E MONITORAMENTO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**, a fim de atender as demandas da Câmara Municipal de Barra do Garças/MT.

2 – JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO POR URGÊNCIA

2.1. A presente demanda para a contratação de uma empresa especializada em realização de pesquisa contínua de satisfação dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Barra do Garças - MT, se justifica pela necessidade de identificar as áreas em que os serviços públicos estão atendendo ou superando as expectativas da população, bem como aquelas em que há necessidade de melhorias. Com base nessas informações, a Câmara Municipal de Barra do Garças – MT, poderá adotar medidas corretivas e preventivas, otimizando recursos e aumentando a eficiência dos serviços prestados.

2.2. Ao realizar uma avaliação periódica da satisfação dos cidadãos, será possível entender quais políticas públicas estão sendo mais eficazes e quais precisam de ajustes. A pesquisa oferece dados quantitativos e qualitativos que servirão de base para a formulação de novos projetos e ajustes nos serviços existentes, de acordo com as reais necessidades da população.

2.3. A pesquisa de satisfação contribui para a transparência da gestão pública, pois demonstra o compromisso da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT em ouvir os cidadãos e melhorar continuamente os serviços prestados.

2.4. A avaliação contínua permite um monitoramento em tempo real, proporcionando dados atualizados sobre a percepção da população. Esse processo contínuo é essencial para a adaptação da administração pública às mudanças nas necessidades dos cidadãos e às novas demandas da sociedade.

2.5. Os dados coletados pela pesquisa fornecerão subsídios importantes para a tomada de decisões mais assertivas. A análise da satisfação dos usuários permite priorizar ações, destinar recursos de forma mais eficiente e implementar melhorias que atendam diretamente às expectativas da população.

2.6. Ao possibilitar que a população participe da avaliação dos serviços prestados, a pesquisa fortalece o diálogo entre a Câmara Municipal de Barra do Garças - MT e a sociedade, incentivando a participação cidadã. Isso contribui para a construção de uma gestão pública mais democrática e inclusiva, onde as decisões são orientadas pelas necessidades e desejos da comunidade.

2.7. A pesquisa também pode identificar pontos de melhoria nos processos internos e na capacitação dos servidores públicos, apontando a necessidade de treinamentos ou ajustes na forma como os serviços são executados. A valorização e o aperfeiçoamento da equipe pública são essenciais para garantir um atendimento de excelência.

2.8. Em virtude dos benefícios mencionados, a contratação de uma empresa especializada na realização dessa pesquisa contínua é fundamental para garantir uma gestão pública mais eficiente, transparente e comprometida com as necessidades da população, promovendo a melhoria constante da qualidade dos serviços do Legislativo Municipal.

3 – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. Referente à prestação dos serviços mencionados no objeto deste termo de referencia, segue tabela abaixo com as discriminações das condições, quantidades e especificações estabelecidas:

LOTE				
ITEM	CÓD. TCE	DESCRIÇÃO	QTD	UND
1	305811-5	SERVIÇO DE PESQUISA NA AREA ADMINISTRATIVA - DO TIPO PESQUISA E MONITORAMENTO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES.	12	UND

3.2. A pesquisa será relativa aos serviços prestados pela CÂMARA MUNICIPAL DE BARRA DO GARÇAS - MT.

3.3. Destaca-se, de forma expressa, as especificações exigidas para o objeto descrito acima:

- Elaboração de pesquisa técnica para viabilizar a aplicação da pesquisa de avaliação e os demais serviços que englobam a Lei Federal 13.460.

- Elaboração de questionários junto ao gestor, criação e entrega de QR CODES para todas as unidades prestadoras de serviços do município, assistência remota permanente, troca das perguntas em caso de necessidade e envio de relatórios periódicos.

- Os requisitos do trabalho deverão seguir o seguinte desenvolvimento:

- a) Desenvolvimento de estratégias;

- b) Planejamento Operacional;

- c) Elaboração e desenvolvimento dos questionários para coleta de dados;

- d) A aplicação de questionários para coleta dos dados;

- e) Checagem e crítica dos questionários;

- f) Tabulação dos dados instantânea/em tempo real, no exato momento das entrevistas;

- g) Visualização digital de resultados também de forma instantânea/em tempo real que possibilite o acompanhamento das entrevistas;

- h) Geolocalização individual das entrevistas que permita identificar o exato local onde a entrevista foi coletada;

- i) Apresentação gráfica e digital com relatório conclusivo a cada mês;

- j) Assistência permanente sobre o funcionamento dos instrumentos de coleta de informações e solução de dúvidas.

- Todos os materiais necessários para a realização dos trabalhos, bem como mão-de-obra, correrão por conta da empresa contratada.

- O período do contrato deverá ser de 12 meses.

4 – LOCAIS DE ENTREGA E PRAZO

4.1. A contratada deverá fornecer os serviços mediante requisição e/ou pedido de compra, emitida via e-mail ou outro meio de comunicação, por servidor designado pelo contratante.

4.2. A data prevista para início do processo é 20 de janeiro de 2025, e o prazo previsto para contratação da empresa é 03 de fevereiro de 2025.

4.3. O período do contrato deverá ser de 12 meses.

5 - DA ESTIMATIVA DE VALOR

5.1. Conforme estipulado em sede de Estudo Técnico Preliminar, elenca-se a seguinte estimativa de valor para a vindoura contratação:

Estimativa inicial do valor a ser futuramente contratado é de **R\$ 89.040.00**, com base nos preços públicos obtidos. Todavia, sabe-se que para se obter o valor de referência a ser embasado em futura licitação/contratação será realizado o respectivo levantamento de mercado direto com fornecedores, pelo qual também será utilizada essa média global dos preços públicos para se obter o preço de referência a partir de balizamento.

6 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. Elemento de Despesa: 3.3.9.0.39.00.00

7 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 Além das obrigações expressamente previstas neste Termo e de outras decorrentes da natureza do ajuste, deverá a CONTRATADA:

7.1.1. Fornecer o serviço estritamente de acordo com as especificações descritas no TERMO DE REFERÊNCIA, respeitando os prazos e quantitativos nele estabelecidos, responsabilizando-se pela garantia dos serviços prestados na hipótese de estarem em desacordo com as referidas especificações, sob pena de aplicação de sanções administrativas;

7.1.2. Não transferir para outra empresa, no todo ou em parte, a execução do objeto deste Termo;

7.1.3. Responder por todas as despesas decorrentes do fornecimento objeto deste Termo;

7.1.4. Responsabilizar-se pela qualidade dos serviços entregues, atendendo a todas as reclamações relacionadas a mesma;

7.1.5. Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram sua contratação, particularmente no que tange à regularidade fiscal e à capacidade técnica.

7.1.6 Iniciar a prestação dos serviços imediatamente após a assinatura do contrato;

7.1.7 Realizar, por seus próprios meios, todos os procedimentos e gestões necessárias ao cumprimento do objeto a ser contratado;

7.1.8 Comunicar a CONTRATANTE por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

7.1.9 Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços deste Termo de Referência, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

7.1.10 Manter-se, durante toda a execução do contrato a ser celebrado, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as condições de habitação de seguridade social na licitação;

7.1.11 Acolher as solicitações da CONTRATANTE sujeitando-se ao acompanhamento sobre a prestação dos serviços, inclusive prestando os esclarecimentos às reclamações formuladas;

7.1.12 Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal referente aos serviços a serem contratados;

7.1.13 Ser responsável direta e exclusivamente pela prestação dos serviços, objeto deste TR, respondendo civil e criminalmente por todos os atos ou omissões que vier a causar, direta ou indiretamente a CONTRATANTE ou a terceiros, desde que devidamente comprovada sua culpa;

7.1.14 Assumir todos os custos com transporte, alimentação, hospedagem, todos os encargos trabalhistas, previdenciários e tributários, não cabendo nenhum ressarcimento pela CONTRATANTE.

7.1.15 Assessorar o(s) servidor(es) responsável(is) pelos Setores que forem impactados direta e indiretamente com a presente gestão patrimonial em seus desempenhos funcionais, seja com auxílio material, seja com auxílio informacional/intelectual, a fim de, inclusive, que as informações constantes na base de dados do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso condizem com as informações prestadas no âmbito do sistema de gestão patrimonial municipal.

8 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Permitir o acesso dos empregados do FORNECEDOR às suas dependências para prestar o serviço,

proporcionando todas as facilidades para que o fornecedor possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições contratuais;

- 8.2. Comunicar ao FORNECEDOR qualquer irregularidade no fornecimento dos serviços;
- 8.3. Impedir que terceiros forneçam os serviços objeto deste Termo;
- 8.4. Atestar as faturas correspondentes, por intermédio de servidor designado para essa finalidade;
- 8.5. Fornecer informações necessárias para levantamento de dados e outros.

9 – DO ÓRGÃO EXECUTOR

9.1. **ÓRGÃO EXECUTOR:** Órgão responsável pela execução do procedimento licitatório, observados os critérios legais - Departamento de Compras e Departamento de Licitações.

9.2. **FISCAL:** Agente, representante da Administração Pública, nomeado especialmente para fiscalizar a execução contratual.

9.3. **GESTOR DO CONTRATO:** Agente público responsável por adotar as providências de planejamento e programação detalhados de todas atividades e eventos de contrato, incluindo financeiros, legais e temporais.

10 – GESTÃO CONTRATUAL

10.1. A responsabilidade pela gestão do contrato, durante o período de vigência em todos os seus aspectos, incluindo os financeiros, legais e temporais, compete ao fiscal de contrato posteriormente nomeado por ato legal da gestão da Câmara Municipal, de forma que, assim, será incumbido, em síntese e de forma exemplificativa, das atividades de:

10.2. Notificar a CONTRATADA sempre que houver quaisquer inconformidades na realização dos serviços.

10.3. Acompanhar o processo de empenho e requerer junto ao Departamento de Compras a autorização de fornecimento para fins de solicitação de entrega à contratada.

10.4. Ainda, compete ao Fiscal do contrato o gerenciamento em todos os seus aspectos, quais sejam: verificação do cumprimento das regras de realização e execução dos serviços, verificação se correspondem ao objeto licitado em todas as suas características, dentre outras responsabilidades.

10.5. Nos termos do inc. XIV, art. 25, da Resolução nº 10/2023 desta Casa de Leis, formalizar-se-á a presente contratação por meio de contrato.

11 – DA PROPOSTA DE PREÇOS

11.1. Nos preços ofertados deverão estar computadas todas as despesas, como impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, gastos com transportes, taxas e outras despesas de qualquer natureza, necessárias a realização dos serviços nesta localidade.

11.2. Os preços pactuados não sofrerão reajustes no decorrer do contrato, salvo em caso de prorrogação, que terá por base o IGPM/FGV, conforme legislação vigente.

12 – PAGAMENTO

12.1. Após efetuado o serviço, a CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE a Nota Fiscal/Fatura correspondente a relação de **serviços prestados** para conferência e aprovação, através do servidor responsável legalmente constituído para este fim;

12.2. Ao serviço prestado, quando devidamente solicitados e fornecidos, a CONTRATANTE pagará à licitante vencedora o valor constante em sua proposta comercial, registrado em contrato, sem qualquer ônus ou acréscimo;

12.3 - A Contratada deverá encaminhar junto a Nota Fiscal ou Fatura, documento de adimplência com a

seguridade social (CND), com o FGTS (CRF), apresentar Certidão Negativa de Débitos expedida pela Secretaria Municipal da Finanças, Certidões Negativas de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, e Contribuições Previdenciárias (PGFN/INSS), Certificado de Regularidade de Situação junto ao FGTS e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

12.4 - Em caso de devolução da Nota Fiscal ou Fatura para correção, o prazo para o pagamento passará a fluir após a sua reapresentação.

12.4.1. As notas fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e seu vencimento ocorrerá até o 5 (quinto) dia útil após a data de sua apresentação válida.

12.4.2. Do montante devido, serão deduzidos os valores referentes à retenção de Tributos e Contribuições nos termos e gradação da legislação fiscal pertinentes.

12.5 - A critério da contratante poderão ser utilizados créditos da contratada para cobrir dívidas de responsabilidades para com ela, relativas a multas que lhe tenham sido aplicadas em decorrência da irregularidade de execução contratual.

12.6 - A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela própria Contratada, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e das propostas de preços, bem como da Nota de Empenho, não se admitindo notas fiscais/faturas emitidas com outros CNPJs.

12.7 - Atendido todos os requisitos deste TR o(s) pagamento(s) será(ão) efetuado(s) através de depósito bancário em conta corrente em nome da contratada em até o 5º (quinto) dia útil.

12.8. Nos preços ofertados nas propostas das licitantes, deverão estar inclusas, além do lucro, todas as despesas e custos, como por exemplo: transportes, tributos, taxas de qualquer natureza e todas as despesas, diretas ou indiretas, relacionadas com a realização do objeto da presente licitação, ou que venham a implicar no fiel cumprimento do Contrato, não cabendo à Câmara Municipal nenhum custo adicional.

13 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Os licitantes poderão contatar com o Departamento de Licitação pelo telefone (66) 3401-2484, ou por intermédio do correio eletrônico compras@barradogarcas.mt.leg.br, para dirimir dúvidas e prestar os esclarecimentos necessários quanto ao fornecimento a ser adquirido, bem como demais informações pertinentes.

Barra do Garças/MT, 20 de janeiro de 2024



Deógenes Nogueira da Silva
Coordenador Geral da Imprensa