

Belo Horizonte, 17 de dezembro de 2024.

Termo Referência Pregão Serviço(Lei14133) EMATER/DEPGE/GIE Nº 104009180/2024

TERMO REFERÊNCIA PREGÃO SERVIÇO(LEI14133)

1 – TÍTULO

Contratação de empresa especializada em pesquisa de mercado

2 –OBJETO

2.1 - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de pesquisa de mercado visando a avaliação do grau de satisfação dos clientes externos da EMATER-MG.

LOTE 01

Item	Especificação	Item de Serviço	Unid.	Qtde.
01	SERVICOS TECNICOS DE PESQUISA DE MERCADO	000006122	serviço	01

3 – JUSTIFICATIVA

A Emater-MG faz parte do cotidiano da agropecuária mineira, sendo um dos principais braços da ação pública junto ao meio rural. Ao longo de sua existência, a empresa tem contribuído para a difusão do conhecimento de natureza técnica, econômica, social e ambiental, bem como para o aumento da produção e melhoria da qualidade de vida dos produtores rurais.

Com a adesão ao Pacto Global, uma iniciativa dentro do conceito do ESG – Environmental, Social, and Governance, a Emater-MG busca alavancar suas ações para escala mundial e contemporânea. A perspectiva é de conferir imagem, gestão e oportunidades de parceria para potencializar o trabalho dos extensionistas junto às famílias rurais, tendo como finalidade o desenvolvimento sustentável do Estado de Minas Gerais em suas diferentes vertentes e a efetividade das políticas públicas.

A sólida governança da Emater-MG é o sustentáculo dos inúmeros desafios que teremos pela frente. Na condição de promotora e executora de políticas públicas e da sua contribuição para o desenvolvimento do setor agropecuário, a empresa mantém o seu compromisso de apresentar aos agricultores, à sociedade e ao governo as respostas aos desafios atuais de produção agropecuária com sustentabilidade.

Assim, em consonância com estas realidades, no sentido de proceder aos ajustes, preservando os compromissos da prestação contínua dos serviços de Assistência Técnica e Extensão Rural, desenvolvidos e consolidados por mais de sete décadas de qualidade, eficácia, integridade

técnica e ética, a Diretoria Executiva da EMATER-MG identificou a necessidade de realização de um diagnóstico para mensurar o grau de qualidade e aprovação dos serviços prestados pela empresa, por nosso corpo técnico e administrativo junto aos agricultores familiares, produtores rurais e o público urbano do estado de Minas Gerais.

Com base nestes resultados a empresa poderá reavaliar e readequar se necessário for, a forma de atendimento e prestação dos serviços de assistência técnica e extensão rural, visando atender aos anseios dos nossos clientes e às políticas públicas do setor.

4 – SETOR SOLICITANTE

Departamento de Planejamento e Gestão Estratégica – DEPGE

5. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO, atendidas as demais condições estabelecidas no instrumento convocatório.

6. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO

O recebimento do objeto deste instrumento convocatório dar-se-á da seguinte forma:

- a) Provisoriamente pelo fiscal do contrato mediante termo de recebimento provisório, no prazo de até 02 (dois) dias úteis da efetiva entrega do objeto contratado, para efeito de posterior verificação da conformidade e quantidade do mesmo com as especificações constantes do Edital, do contrato e da proposta apresentada pela Contratada;
- b) Definitivamente pelo gestor do contrato, dentro do prazo de 05 (Cinco) dias úteis, contados da data do recebimento provisório e após comprovação da perfeita condição e do cumprimento das demais condições estabelecidas no Edital e neste Termo de Referência.

7 – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

ESPECIFICAÇÃO	QTDE
LOTE01-ITEM DE SERVIÇO 000006122 - SERVICOS TECNICOS DE PESQUISA DE MERCADO	01

7.1 – Detalhamento dos Serviços

Contratação de Empresa para realização da pesquisa para avaliação do grau de satisfação dos clientes externos da EMATER-MG, seguindo as etapas descritas abaixo, inclusive a elaboração, apresentação e entrega de relatório sobre execução e resultados da pesquisa, conforme orientação do Departamento de Planejamento e Gestão Estratégica - DEPGE.

a) Pesquisa

A realização de pesquisa de avaliação do grau de satisfação dos clientes externos da EMATER-MG, deve ser realizada conforme orientação da Departamento de Planejamento e Gestão Estratégica - DEPGE da EMATER-MG.

A EMATER-MG sede (Escritório Central-Escen) localizada na capital mineira e presente em cerca de 815 escritórios locais, agrupados em 32 Unidades Regionais e 07 Polos.

A pesquisa deverá:

- ü Avaliar o grau de satisfação e confiança do público externo em relação à Empresa e aos serviços prestados;
- ü Conhecer as expectativas do público externo em relação aos nossos serviços;
- ü Mapear o resultado nos seguintes níveis: Estado, Polos e Unidades Regionais;

Para o trabalho, deverá ser considerada uma amostra de no mínimo 2.000 clientes (residentes na zona urbana e rural dos municípios selecionados), distribuídos proporcionalmente(proporção direta) entre 32 Unidades Regionais de acordo com a quantidade de clientes atendidos(Anexo I); em cada Unidade Regional da empresa deverá ser pesquisado no mínimo em 5 municípios de Minas Gerais conveniados com a EMATER-MG, através de sorteio (Anexo I); atendendo aos seguintes condicionantes:

- ü 1 município – Entre 5 e 50 Km (Distância sede da Unidade Regional)
- ü 1 município – Entre 51 e 100 Km (Distância sede da Unidade Regional)
- ü 1 município – Entre 101 e 150 Km (Distância sede da Unidade Regional)
- ü 1 município – Entre 151 e 250 Km (Distância sede da Unidade Regional)
- ü 1 município – Acima de 251 Km (Distância sede da Unidade Regional)

Obs.: Caso não exista municípios em todas as faixas de distância, os municípios deverão ser distribuídos entre as faixas existentes.

Para cumprir os objetivos determinados, o trabalho deve conter pesquisa quantitativa para mensurar opiniões.

A pesquisa quantitativa deve utilizar preferencialmente a técnica de Survey com entrevistas pessoais e autoaplicáveis. A empresa CONTRATADA deverá:

- ü elaborar o planejamento dos trabalhos definindo a sistemática a ser adotada na pesquisa e o cronograma de execução das atividades a serem desenvolvidas;
- ü identificar e classificar os diferentes grupos de clientes externos, considerando os seus perfis;
- ü elaborar os instrumentos de avaliação (Questionários com aproximadamente 20 perguntas) contendo: Identificação do perfil do cliente; grau de satisfação com os serviços prestados, necessidades e expectativas dos clientes;

- ü validar os instrumentos de avaliação (Questionários) com a Direção da EMATER-MG;
- ü aplicar os instrumentos de avaliação da satisfação (Questionários) dos clientes externos da EMATER-MG, nos locais de realização da pesquisa elencados neste Termo;
- ü proceder à tabulação, à crítica e à análise do conteúdo das respostas contidas nos questionários aplicados na pesquisa;
- ü digitar e processar todos os dados coletados na pesquisa;
- ü proceder à análise final dos resultados da pesquisa, por Unidades Regionais, por Polos e a totalização no Estado;
- ü elaborar modelo/prova de relatório com resultados da pesquisa em formato final para aprovação da Diretoria Executiva da EMATER-MG
- ü após validação final pela Diretoria da EMATER-MG e pela Assessoria de Planejamento e Desenvolvimento Empresarial, elaborar e apresentar o relatório final com resultados da pesquisa da seguinte forma:
 - 02 exemplares em formato padrão, colorido e encadernado com capa dura; Com a seguinte formatação: Formato: 210 x 297 mm (fechado) (formato A4);Cor: 4 x 4;Papel: couché fosco 230 gramas (Capa);sulfite 75 gramas (miolo); N° de Páginas: Suficiente ; Acabamento: Lombada Quadrada (Hot Melt), laminação fosca(capa).
 - 02 exemplares em formato digital (Pen Drive)

b) Acompanhamento da Execução

Os serviços prestados pela Empresa CONTRATADA serão planejados, avaliados e acompanhados em reuniões quinzenais que acontecerão na sede da Emater-MG, situada na Av. Raja Gabaglia, 1626, Bairro Gutierrez, Belo Horizonte MG ou por meio de videoconferência.

c) Avaliação/Entregas

Deverá ser apresentado pela empresa CONTRATADA um relatório final detalhado do trabalho, devendo o mesmo ser avaliado e validado pela gerência da Departamento de Planejamento e Gestão Estratégica - DEPGE, da CONTRATANTE. O Prazo de entrega do resultado final da Pesquisa de Satisfação será de 90 dias corridos, após a assinatura do contrato de prestação de serviços.

Todas as despesas de deslocamento e obrigações sociais (Recrutamento e contratação, INSS, FGTS, etc.) dos profissionais serão de inteira responsabilidade da empresa CONTRATADA;

A CONTRATANTE não realizará contrato com nenhuma outra empresa, nem assumirá qualquer compromisso financeiro com outra instituição que não a CONTRATADA, estritamente conforme o constante no edital e neste termo de referência.

8 – PAGAMENTO

O pagamento somente será liberado em até 5 dias úteis contados após o recebimento definitivo do objeto.

A empresa CONTRATADA deverá emitir nota fiscal/fatura em nome da EMATER–MG, com valor correspondente ao valor previsto no Contrato, de forma que o valor total será pago em 1 parcela.

O pagamento à empresa CONTRATADA será atrelado ao recebimento completo dos serviços e produtos contratados pela empresa CONTRATANTE, do relatório consolidado e de sua verificação, com a comprovação da execução das ações apontadas neste termo, conforme o cronograma estabelecido.

9 - CONDIÇÕES MÍNIMAS PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Apresentação de 01 atestado de capacidade técnica fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem desempenhos anteriores ou atuais de forma satisfatória, de serviços compatíveis, em característica, quantidade e prazos com o objeto desta licitação.

A empresa deverá comprovar a formação e a capacitação técnica dos profissionais responsáveis (equipe técnica) pela realização da pesquisa e relacionar a função de cada membro que executará o serviço;

10 – CRONOGRAMA FÍSICO

AÇÃO	DESCRIÇÃO	1º MÊS*	2º MÊS	3º MÊS
1	Planejamento dos trabalhos e o cronograma de execução das atividades	x		
2	Identificação e classificação os diferentes grupos de clientes	x		
3	Elaborar e Validar (com a Emater) os instrumentos de avaliação da satisfação dos clientes	x		
4	Aplicar os instrumentos de avaliação da satisfação	x	x	x
5	Proceder à tabulação, à crítica e à análise dos questionários aplicados			x
6	Digitar e processar todos os dados coletados			x
7	Proceder à análise final dos resultados da pesquisa			x
8	Elaborar modelo/prova de relatório com resultados da pesquisa			x
9	Elaboração e apresentação do relatório final			x

*(Mês=30 dias corridos)

11 - PRAZO DE EXECUÇÃO

Prazo para entrega do relatório final será de 90 dias. Este projeto será válido até a entrega e pagamento dos serviços.

12 - RESULTADOS ESPERADOS

Empresa contratada, pesquisas realizadas e relatório final detalhado entregue para EMATER-MG.

Belo Horizonte, 17 de dezembro de 2024.

Responsáveis:

Mário Fernando Pasquel Tejada Júnior
Gerente do DEPGE

Giovanio Gilberto Lopes
Assistente Administrativo - DEPGE



Documento assinado eletronicamente por **Giovanio Gilberto Lopes, Empregado Público.**, em 17/12/2024, às 13:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **104009180** e o código CRC **3125869F**.

Referência: Processo nº 3040.01.0010283/2024-65

SEI nº 104009180