



Estado de Santa Catarina
Prefeitura de Curitiba
TERMO DE REFERÊNCIA

1 - OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de 01 (uma) pesquisa de opinião pública para:

- a) Avaliar a satisfação dos usuários de serviços públicos prestados pelo Município de Curitiba, com munícipes maiores de 16 (dezesesseis) anos de idade, divididos proporcionalmente por número de habitantes de cada localidade (Cidade e Interior), através de pesquisa presencial "in loco", somente em residências, sendo que serão realizadas no mínimo 450 (quatrocentas e cinquenta) entrevistas, em questionário com no mínimo 48 (quarenta e oito) perguntas. Os questionários deverão ter múltipla escolha, com software programado para direcionar o questionamento conforme as respostas, racionalizando as entrevistas. E ainda, avaliar a satisfação dos usuários dos serviços de saúde, somente com usuários do sistema, através de pesquisa online por meio de mecanismos eletrônicos passivos, a serem instalados nos Postos de Saúde e na sede da Prefeitura por um período de 30 dias. O mecanismo deverá conter software específico para aferição dos serviços de saúde e das ações do município com acesso online e simultâneo aos gráficos.

Item	Descrição	QNTD	UND	Valor Unitário R\$
1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de 01 (uma) pesquisa de opinião pública para: a) Avaliar a satisfação dos usuários de serviços públicos prestados pelo Município de Curitiba, com munícipes maiores de 16 (dezesesseis) anos de idade, divididos proporcionalmente por número de habitantes de cada localidade (Cidade e Interior), através de pesquisa presencial "in loco", somente em	1	SERV	17.580,00

	<p>residências, sendo que serão realizadas no mínimo 450 (quatrocentas e cinquenta) entrevistas, em questionário com no mínimo 48 (quarenta e oito) perguntas. Os questionários deverão ter múltipla escolha, com software programado para direcionar o questionamento conforme as respostas, racionalizando as entrevistas. E ainda, avaliar a satisfação dos usuários dos serviços de saúde, somente com usuários do sistema, através de pesquisa online por meio de mecanismos eletrônicos passivos, a serem instalados nos Postos de Saúde e na sede da Prefeitura por um período de 30 dias. O mecanismo deverá conter software específico para aferição dos serviços de saúde e das ações do município com acesso online e simultâneo aos gráficos.</p>			
Valor total R\$ 17.580,00				

2 – JUSTIFICATIVA

A contratação de pesquisa de opinião pública visa subsidiar a Administração Municipal na implementação e aprimoramento de políticas e programas voltados para a melhoria da qualidade dos serviços públicos no Município de Curitiba.

Com intuito de avaliar e medir a satisfação dos serviços públicos colocados à disposição da população, e com a finalidade de propor melhorias nos serviços executados por parte da Administração Pública em geral.



Estado do Paraná Prefeitura de Curitiba

Buscando melhorar as atividades desempenhadas pela Administração Municipal, se faz necessária a contratação de serviços de pesquisa de opinião pública, a fim de levantar dados prioritários, possibilitando ao gestor público elencar medidas que melhorem os serviços oferecidos pela Administração, além de apurar as reais necessidades dos munícipes, a fim de melhor otimizar os recursos públicos.

A contratação de empresa capacitada para prestação de serviços de pesquisa de opinião pública, para medir a satisfação dos usuários de serviços públicos do Município de Curitiba reveste-se de interesse público, sendo imprescindível a sua realização, a fim de buscar maior eficiência na satisfação dos serviços públicos, sendo a população de nosso Município a mais interessada em melhorar as condições do aparelhamento da máquina pública e de seus serviços, sendo que, com informações do resultado da pesquisa, será possível avaliar e analisar de forma mais concisa os futuros investimentos da Administração Municipal, além é claro, de melhorar significativamente os serviços prestados à população.

Uma das principais finalidades da contratação do serviço de pesquisa de opinião é o de subsidiar a Administração Municipal na implementação e aprimoramento de políticas e programas voltados para a melhoria da qualidade dos serviços públicos no Município de Curitiba.

Objetivos específicos dessa contratação:

- Avaliação do nível de informação da população sobre as políticas públicas;
- Avaliação das demandas da população;
- Avaliação a satisfação com os diversos serviços prestados;
- Avaliar e identificar pontos fortes e fracos dos serviços atuais;
- Identificar causas de insatisfação;
- Levantar sugestões de melhorias;
- Obter subsídios para o aprimoramento gerencial e técnico dos sistemas que envolvem o atendimento ao público;
- Recall de políticas públicas;
- Subsidiar o planejamento de ações futuras.

3 - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Conforme o Art. 37 da Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988, a administração pública obedecerá ao princípio da eficiência. Este termo refere-se ao ato de exaurir os meios possíveis para alcançar um determinado objetivo. No caso dos poderes públicos, isso significa

empreender todas as técnicas, recursos e afins para fazer cumprir todos os direitos e garantias que a lei outorga à sociedade.

A Constituição Federal de 1988 também versa, em seu Art. 1º que a República Federativa do Brasil constitui-se em Estado Democrático de Direitos e, no Parágrafo Único, que todo poder emana do povo, podendo este exercer aquele diretamente, nos termos previstos, ou indiretamente por meio de representantes eleitos. Observa-se então que, sendo o Brasil um Estado Democrático que concede todo poder ao povo, uma pesquisa de opinião pública concorre diretamente para o cumprimento desse dispositivo, haja vista que se há conhecimento das necessidades do povo é possível representá-lo com eficiência, demonstrando ainda o interesse e comprometimento da administração pública em fazer cumprir seu papel.

Por fim, em relação aos objetivos fundamentais, que a administração pública deve buscar construir uma sociedade justa e solidária, garantir o desenvolvimento nacional e promover o bem de todos. Se o objetivo central citado é promover o bem de todos, sobeja imprescindível o conhecimento da opinião popular.

Em razão do objetivo, justificativa e demais fundamentos legais mencionados, verifica-se a necessidade e possibilidade de realizar uma pesquisa de opinião pública.

Ainda:

a) A aquisição dos produtos e serviços tem amparo legal disposto na a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, vigente e pertinente à matéria.

b) De acordo com o Decreto Federal nº. 8.538, de 6 De outubro De 2015.

4 - ESPECIFICAÇÕES DO SERVIÇO

Serão realizadas 01 (uma) pesquisa, conforme itens abaixo:

- a)** Avaliar a satisfação dos usuários de serviços públicos prestados pelo Município de Curitiba, com munícipes maiores de 16 (dezesesseis) anos de idade, divididos proporcionalmente por número de habitantes de cada localidade (Cidade e Interior), através de pesquisa presencial "*in loco*", somente em residências, sendo que serão realizadas no mínimo 450 (quatrocentas e cinquenta) entrevistas, em questionário com no mínimo 48 (quarenta e oito) perguntas. Os questionários deverão ter múltipla escolha, com software programado para direcionar o questionamento conforme as respostas, racionalizando as entrevistas. E ainda, avaliar a satisfação dos usuários dos serviços de saúde, somente com usuários do sistema, através de pesquisa online por meio de mecanismos eletrônicos passivos, a serem instalados nos Postos de Saúde e na sede da Prefeitura por um período de 30 dias. O mecanismo deverá conter software específico para aferição dos serviços de saúde e das ações do município com acesso online e simultâneo aos gráficos.



Estado de Santa Catarina Prefeitura de Curitiba

Os resultados deverão ser apresentados em relatório analítico BI (Business Intelligence), amigável, que faculte análise dos dados, com cruzamentos de informações e análises específicas e estatísticas. Ao contratante será possibilitado a livre confrontação de dados, buscando a melhor avaliação e entendimento dos dados pesquisados.

Além disso, o serviço deve contemplar:

- O questionário, contendo as perguntas relativas as pesquisas, deverá ser previamente aprovado pelo contratante e será elaborado de forma específica (não geral), de acordo com características e condições deste, por pessoal habilitado;
- A entrevista poderá conter perguntas de múltipla escolha e descritivas;
- A amostragem da pesquisa será calculada com base em dados oficiais, fornecidos pelo TRE/SC, e divididas de forma que todo o território municipal tenha representação;
- As entrevistas pessoais deverão ser coletadas por aparelhos eletrônicos, utilizando sistema próprio ou locado e aplicativo capaz de cadastrar e sincronizar dados, permitindo a digitalização instantânea das respostas por meio de sistema de retaguarda próprio (*website*);
- As entrevistas colhidas por meio de aparelhos, deverá utilizar *software*/aplicativo exclusivo para a coleta das entrevistas que possibilite o acompanhamento em tempo real das informações coletadas através de um sistema de retaguarda próprio (*website*);
- Os dados coletados deverão ser criptografados e registrados pelos aparelhos de pesquisa;
- O acesso ao resultado deverá ser protegido por login e senha, assegurando o sigilo às informações individuais de cada entrevista;
- Após o término da entrevista, as informações salvas não poderão mais ser alteradas, sendo enviadas para o sistema de retaguarda e permitindo, a partir daí, a realização de backup do resultado parcial;
- O processamento das respostas do questionário deverá ser feito eletronicamente, por meio de *software*, excluindo a possibilidade de erro humano nos cálculos;
- O *software* utilizado deverá possuir recurso de verificação dos resultados pela geração de planilha eletrônica;
- O sistema contratado deverá apresentar o resultado da pesquisa como um relatório, apresentando demonstração gráfica, percentuais e as alternativas escolhidas ou digitadas;
- Para a tabulação deverão ser consideradas as seguintes variáveis: sexo, idade, localidade, grau de instrução e nível econômico;
- O monitoramento dos pesquisadores deverá ser feito à distância por georreferenciamento, mostrando o caminho percorrido e a localização geográfica das entrevistas pelo Google Maps.



Estado de Santa Catarina Prefeitura de Curitiba

5 - DA ENTREGA/ EXECUÇÃO DO SERVIÇO

A empresa contratada deverá iniciar a pesquisa descrita na alínea "a", do item 4, no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a assinatura do contrato, conforme especificações técnicas elaboradas posteriormente em conjunto com a prefeitura.

Ambas as pesquisas deverão ser entregues em meio digital e em caderno impresso, pessoalmente junto ao paço municipal, em data e horário a ser agendado junto a Secretaria Municipal de Administração, com o Fiscal do Contrato.

Além disso, os resultados deverão ser apresentados em relatório analítico BI (Business Intelligence), amigável, que faculte análise dos dados, com cruzamentos de informações e análises específicas e estatísticas. Ao contratante será possibilitado a livre confrontação de dados, buscando a melhor avaliação e entendimento dos dados pesquisados.

A CONTRATANTE poderá obter esclarecimentos sobre eventuais dúvidas acerca dos questionários junto a Secretaria Municipal de Administração previamente a sua aplicação.

Não serão aceitos posteriormente aditivos em função de má interpretação das especificações descritas neste Memorial Descritivo.

A responsabilidade pela contratação de pessoal, coleta e entrega das informações para elaboração da pesquisa de opinião, são de inteira responsabilidade da Contratada.

Os serviços serão acompanhados pela Municipalidade, podendo a mesma impugnar qualquer trabalho que não satisfaça as condições deste memorial sendo a Contratada obrigada a refazer os serviços, sem ônus para a contratante.

O Fiscal será o servidor Diego Sebem Wordell, Secretário de Administração e Finanças.

6 – DA DOCUMENTAÇÃO

A Documentação de Habilitação da empresa contratada será verificada mediante apresentação dos documentos abaixo, os quais devem ser encaminhados conjuntamente à proposta, em arquivo único (.pdf e/ou .rar):

- a) Ato constitutivo, certificado da condição de microempreendedor individual –CCMEI, estatuto ou contrato social consolidado, em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus atuais administradores, com a comprovação da publicação na imprensa da ata arquivada;
- b) Certidão Conjunta Negativa (ou Positiva com Efeitos de Negativa) de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (ABRANGENDO CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS);
- c) Certidão Negativa (ou Positiva com Efeitos de Negativa) de Débitos Estaduais;



Estado de Santa Catarina Prefeitura de Curitiba

- d) Certidão Negativa (ou Positiva com Efeitos de Negativa) de Débitos Municipais, relativa ao Município da sede do licitante e a sede da CONTRATANTE;
- e) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF do FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais, instituídos por Lei;
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplentes perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa (ou Positiva com Efeitos de Negativa) de Débitos Trabalhistas (CNDT), instituída pela Lei nº 12.440 de 07 de julho de 2011;
- g) Relatório de consulta negativa (contendo Razão Social e CNPJ) junto ao Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, através do endereço eletrônico <http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>, emitido nos últimos 10 (dez) dias;
- h) Certidões Negativa de Licitante Inidôneos, em nome da empresa licitante (CNPJ) e de todos seu(s) sócio(s) (CPF), emitida através do endereço eletrônico <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=INABILITADO:CERTIDAO>;
- i) Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.
- j) As microempresas e empresas de pequeno porte que tenham interesse em participar deste certame usufruindo dos benefícios concedidos pela Lei Complementar nº 123/2006, deverão apresentar os seguintes documentos:
- j.1) Certidão Simplificada da Junta Comercial do Estado da licitante ou Certidão do Registro Civil de Pessoa Jurídica, emitida em até 90 dias da data da proposta.
 - j.2) Declaração de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte.
 - j.3) Declaração de que não tenham não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte.
- k) Indicação de responsável técnico específico para o serviço de pesquisa de opinião, assim como o registro no órgão competente e declaração de responsabilidade registrada no referido conselho.
- l) Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica comprovando ter executado os serviços objeto desta licitação ou em outro evento do gênero, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado expedido em nome da licitante, de ter realizado pesquisa administrativo de no mínimo 200 entrevistados com uso de totem e apresentação através de BI.
- Para facilitar o contato, solicitamos constar ainda as seguintes informações:
- a) Indicação de Preposto (nome, CPF, cargo/ função, telefone e e-mail);
- a.1) O Preposto indicado será responsável por todos os contatos necessários a plena execução do contrato.



Estado de Santa Catarina
Prefeitura de Curitiba

a.2) Caso necessário deverá ser apresentada, para assinatura do contrato, procuração do indicado acima.

7. PROVA DE CONCEITO

7.1 Após considerada habilitada, previamente à homologação do processo, em fase eliminatória, será realizada prova de conceito. A prova será agendada com prazo máximo de 72 horas após a sessão, informando data, local e horário, sendo que a licitante deverá obrigatoriamente, atender a todos os requisitos abaixo:

PESQUISA DE CAMPO	
Apresentar plano amostral, assinado pelo estatístico. A amostragem da pesquisa será calculada com base em dados oficiais, fornecidos pelo TRE/SC, e divididas de forma que todo o território municipal tenha representação.	
Demonstração de que o aplicativo suporta perguntas abertas e Multipla escolha.	
O software deve ser programado para direcionar o questionamento conforme as respostas, racionalizando as entrevistas de forma qualitativa, ou seja, para que o entrevistado só responda sobre os serviços que ele realmente utiliza.	
Comprovação de cumprimento da LGPD, por meio de autorização do entrevistado.	
Os dados coletados deverão ser criptografados e registrados pelos aparelhos de pesquisa.	
O acesso ao resultado deverá ser protegido por login e senha, assegurando o sigilo às informações individuais de cada entrevista.	
Após o término da entrevista, as informações salvas não poderão mais ser alteradas, sendo enviadas para o sistema de retaguarda e permitindo, a partir daí, a realização de backup do resultado parcial ou total.	
O processamento das respostas do questionário deverá ser feito eletronicamente, por meio de software, excluindo a possibilidade de erro humano nos cálculos.	
O software utilizado deverá possuir recurso de verificação dos resultados pela geração de planilha eletrônica.	
O sistema contratado deverá apresentar o resultado da pesquisa como um relatório, apresentando demonstração gráfica, percentuais e as alternativas escolhidas ou digitadas.	
Para a tabulação deverão ser consideradas as seguintes variáveis: sexo, idade, localidade, grau de instrução e nível econômico;	



Estado de Santa Catarina
Prefeitura de Curitiba

As entrevistas devem ser georreferenciadas.	
O monitoramento dos pesquisadores deverá ser feito à distância por georreferenciamento, mostrando o caminho percorrido e a localização geográfica das entrevistas pelo Google Maps.	
Verificação dos resultados pela geração de planilha eletrônica;	
O sistema deverá conter relatórios parciais e totais.	
Os resultados finais deverão ser apresentados em relatório analítico BI (Business Intelligence), amigável, que faculte análise dos dados, com cruzamentos de informações e análises específicas e estatísticas.	
PESQUISA TOTEM	
O Totem deve conter uma estrutura ergonômica de fácil utilização e com software amigável para utilização de todas as faixas etária.	
Demonstração de que o aplicativo suporta perguntas abertas e Múltipla escolha.	
O software desse ser programado para direcionar o questionamento conforme as respostas, racionalizando as entrevistas de forma qualitativa, ou seja, para que o entrevistado só responda sobre os serviços que ele realmente utiliza.	
Todos os totens devem sincronizar suas respostas em um único relatório.	
Os dados coletados deverão ser criptografados e registrados pelos aparelhos Totens.	
O acesso ao resultado deverá ser protegido por login e senha, assegurando o sigilo às informações individuais de cada entrevista.	
Após o término da entrevista, as informações salvas não poderão mais ser alteradas, sendo enviadas para o sistema de retaguarda e permitindo, a partir daí, a realização de backup do resultado parcial ou total.	
O processamento das respostas do questionário deverá ser feito em tempo real e eletronicamente, por meio de software, excluindo a possibilidade de erro humano nos cálculos.	
O software utilizado deverá possuir recurso de verificação dos resultados pela geração de planilha eletrônica.	
O sistema deverá apresentar o resultado da pesquisa como um relatório, apresentando demonstração gráfica, percentuais e as alternativas escolhidas ou digitadas.	
O sistema deverá conter relatórios parciais e totais.	
Os resultados finais deverão ser apresentados em relatório analítico BI (Business Intelligence), amigável, que faculte	



**Estado de Santa Catarina
Prefeitura de Curitiba**

análise dos dados, com cruzamentos de informações e análises específicas e estatísticas.

8. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

- O pagamento será efetuado mensalmente, sendo atestado os serviços efetivamente realizados mediante emissão e apresentação da Nota Fiscal, acompanhada do relatório técnico comprovando a execução dos serviços no período.
- A licitante participante deverá manter como condição para pagamento, durante toda a execução da ata de registro de preços, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- Como condição para pagamento deverão ser apresentadas juntamente com a nota fiscal/fatura todas as certidões constantes da habilitação fiscal e trabalhista dentro do prazo de validade; (contratada)
- O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “recebimento definitivo” pelo servidor competente na nota fiscal apresentada.
- Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a contratante.
- Constatando-se a situação de irregularidade da fornecedora, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.
- Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da fornecedora, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada o contraditório e a ampla defesa.
- Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão da ata de registro de preços, caso a fornecedora não regularize sua situação.



Estado de Santa Catarina
Prefeitura de Curitibanos

- A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida de acordo com os valores unitários e totais discriminados na ordem de serviço.
- A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome do Município de Curitibanos com indicação do CNPJ específico sob nº 83.754.044/0001-34.
- De acordo com o §6º, I, do Art. 23, Anexo XI, do Regulamento do ICMS Catarinense, ficam os licitantes vencedores obrigados a emitir nota fiscal eletrônica – NF-e, modelo 55, em substituição às notas fiscais impressas modelos 1 e 1-A, quando for o caso.
- Os pagamentos far-se-ão através de crédito em conta corrente bancária da licitante vencedora, a partir da data final do período de adimplemento a que se referir.

9. CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

Menor preço global.

Curitibanos, 17 de junho de 2026.

Diego Sebem Wordell
Secretário de Administração e Finanças
Matrícula: 260805