



TERMO DE REFERÊNCIA

1. Avaliação Administrativa (Pesquisa de Opinião)

2. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Avaliação Administrativa (Pesquisa de Opinião) com o objetivo de identificar o grau de satisfação da população quanto aos serviços prestados pela Administração Municipal, mediante aplicação de no mínimo 300 entrevistas presenciais e domiciliares, e elaboração de Relatório Técnico com análise estatística, interpretação dos dados e orientações estratégicas de melhoria.

3. RELAÇÃO DESCRITIVA, QUANTITATIVA E VALOR MÁXIMO ESTIMADO:

Item	Especificação	Und.	Qtde.	Valor Unit.	Valor Total
1	Prestação de serviço de 01 (uma) pesquisa de opinião pública para: a) Avaliar a satisfação dos usuários de serviços públicos prestados pelo Município de Braço do Trombudo/SC, com munícipes maiores de 16 (dezesseis) anos de idade, divididos proporcionalmente por número de habitantes de cada localidade (Cidade e Interior), através de pesquisa presencial “in loco”, somente em residências, 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. Amostras: 300 entrevistas.	Und	1	R\$ 15.500,00	R\$ 15.500,00

Valor Total: R\$ 15.500,00

152.1 A escolha do fornecedor fundamenta-se na análise dos 03 (três) orçamentos obtidos por meio do preenchimento de formulário de cotação de preços por fornecedores locais, uma vez que não foram localizados parâmetros suficientes na pesquisa realizada em banco de preços para subsidiar a escolha.



A proposta selecionada foi considerada adequada às necessidades da Administração, levando em conta o objeto da contratação, as especificações solicitadas e os valores apresentados, visando à seleção da proposta mais vantajosa para o Município.

3. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. A execução do objeto compreenderá todas as etapas necessárias para a realização da Avaliação Administrativa (Pesquisa de Opinião) no Município de Braço do Trombudo, incluindo planejamento metodológico, aplicação das entrevistas, tratamento dos dados e elaboração de relatório técnico.

3.2 A pesquisa deverá ser realizada por meio de entrevistas pessoais e residenciais, aplicadas por equipe treinada, devidamente identificada, seguindo metodologia estatística adequada e previamente aprovada pela Administração Municipal.

3.3 A contratada deverá utilizar instrumento de pesquisa (questionário) validado e aprovado pela Prefeitura, contendo questões relacionadas aos seguintes eixos:

- I-Educação;
- II – Obras;
- III – Agricultura;
- IV – Meio Ambiente;
- V – Assistência Social;
- VI – Desempenho das Secretarias Municipais;
- VII – Atendimento e desempenho dos servidores;
- VIII – Comunicação entre Prefeitura e sociedade.

3.4. A contratação exige a realização de, no mínimo, 300 (trezentas) entrevistas presenciais, distribuídas proporcionalmente entre bairros/localidades, de forma a garantir representatividade da população.

3.5. A empresa deverá garantir o registro e comprovação da aplicação das entrevistas, contendo dados como: data, horário, localidade e identificação do entrevistador, mantendo-se o sigilo das informações pessoais dos entrevistados.

3.6. Concluída a coleta de dados, a contratada deverá proceder ao tratamento estatístico, tabulação, organização e análise técnica das informações obtidas, assegurando precisão, coerência metodológica e integridade dos dados.

3.7. A empresa deverá elaborar e entregar Relatório Técnico Final, contendo:

- I – metodologia aplicada;
- II – tabulação e análise estatística dos resultados;
- III – indicadores de satisfação e insatisfação;
- IV – gráficos, tabelas e comparativos;



- V – interpretação dos dados;
- VI – conclusões e recomendações estratégicas;
- VII – orientações para aperfeiçoamento dos serviços avaliados.

3.8. Todo o processo deverá observar rigor metodológico, ética, sigilo das informações coletadas e conformidade com a legislação vigente.

4. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

4.1. A contratação da presente Avaliação Administrativa (Pesquisa de Opinião) justifica-se pela necessidade da Administração Municipal de Braço do Trombudo em obter informações confiáveis, imparciais e tecnicamente estruturadas sobre a percepção da população quanto aos serviços públicos ofertados pelas diversas Secretarias Municipais.

4.2. A pesquisa permitirá identificar o grau de satisfação e insatisfação dos munícipes, apontando demandas reais, prioridades sociais, fragilidades existentes e áreas que necessitam de aperfeiçoamento, de modo a subsidiar decisões administrativas baseadas em dados, evidências e metodologias estatísticas.

4.3. A avaliação abrangerá áreas essenciais da gestão pública, tais como: Educação, Obras, Agricultura, Meio Ambiente, Assistência Social, desempenho das Secretarias e servidores, bem como a comunicação da Prefeitura com a sociedade, garantindo visão ampla e precisa sobre a qualidade e eficiência dos serviços prestados.

4.4. A Administração Municipal não dispõe de equipe técnica especializada em pesquisa de opinião pública, metodologia estatística, aplicação de entrevistas domiciliares e análise aprofundada de dados, tornando necessária a contratação de empresa qualificada, com experiência comprovada na área.

4.5. Os resultados obtidos permitirão à Prefeitura:

- I – planejar políticas públicas mais eficazes;
- II – aperfeiçoar os serviços bem avaliados;
- III – corrigir ou reestruturar serviços com baixa satisfação;
- IV – melhorar processos internos e atendimento ao cidadão;
- V – fortalecer a transparência e o diálogo com a população;
- VI – direcionar investimentos e ações de governo de forma estratégica.

4.6. Dessa forma, a contratação atende aos princípios da eficiência, transparência, interesse público e planejamento, previstos na Lei nº 14.133/2021, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão municipal.

5. DO RECEBIMENTO E ENTREGA

5.1. A execução dos serviços será acompanhada pelo fiscal designado pela Administração Municipal, que realizará o recebimento provisório dos produtos e entregas parciais, quando aplicável.

5.2. Considerar-se-á como entrega do objeto a disponibilização à Prefeitura de:



- I – base de dados completa e organizada com todas as entrevistas realizadas;
- II – comprovação da aplicação mínima de 300 entrevistas, contendo registros de data, localidade e identificação do entrevistador;
- III – Relatório Técnico Final contendo metodologia, análises estatísticas, gráficos, interpretação dos resultados e recomendações estratégicas.

5.3. O recebimento provisório ocorrerá no momento da entrega dos arquivos digitais e do Relatório Técnico Final, para verificação da conformidade do material com as exigências deste Termo de Referência.

5.4. Caso sejam identificadas inconsistências, falhas metodológicas, ausência de dados, erros estatísticos ou quantidade inferior de entrevistas, a contratada deverá corrigir e reapresentar o material no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sem qualquer ônus adicional à Administração.

5.5. Após a conferência e aprovação do material entregue, será emitido o recebimento definitivo, mediante atesto do fiscal do contrato, condição indispensável para a liquidação e pagamento.

5.6. Todos os arquivos deverão ser entregues em formato digital, sendo obrigatórios:

- I – relatório em PDF;
- II – base de dados completa em Excel (xlsx) ou CSV;
- III – gráficos e tabelas em formato editável;
- IV – cópia do questionário aplicado.

6. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1 Serão obrigações da Contratada:

6.1.2 Executar todos os serviços previstos neste Termo de Referência com rigor técnico, ética, confidencialidade e qualidade metodológica.

6.1.3 Disponibilizar equipe capacitada, identificada e treinada para a realização das entrevistas presenciais e domiciliares, assegurando condutas adequadas e respeito aos munícipes.

6.1.4 Elaborar e apresentar o plano metodológico da pesquisa, contendo:

- I – amostragem;
- II – distribuição territorial;
- III – forma de abordagem;
- IV – questionário estruturado;
- V – cronograma de execução.

6.1.5 Aplicar no mínimo 300 entrevistas presenciais, garantido representatividade entre bairros/localidades, observando padrões éticos e metodológicos validados.

6.1.6 Registrar e comprovar cada entrevista realizada, anotando data, horário, localidade e entrevistador, mantendo o sigilo dos dados pessoais dos entrevistados.



6.1.7 Tabular, organizar e processar estatisticamente todas as informações coletadas, assegurando a integridade dos dados.

6.1.8 Elaborar e entregar o Relatório Técnico Final, contendo:

- I – descrição da metodologia aplicada;
- II – tabelas, gráficos e indicadores estatísticos;
- III – análise interpretativa dos resultados;
- IV – diagnóstico dos níveis de satisfação;
- V – recomendações e estratégias de melhoria;
- VI – conclusões gerais.

6.1.9 Entregar ao Município a base de dados completa, em formato editável (Excel/CSV), bem como os arquivos digitais dos gráficos e tabelas utilizados.

6.1.10 Submeter à Administração quaisquer ajustes necessários no questionário ou metodologia, quando solicitados.

6.1.11 Realizar revisões, correções ou complementações no relatório ou na base de dados, caso solicitadas pelo fiscal do contrato, sem custos adicionais.

6.1.12 Manter a Administração informada sobre o andamento dos trabalhos, apresentando cronograma, status de aplicação das entrevistas e previsões de entrega.

6.1.13 Zelar pela confidencialidade das informações obtidas durante a execução da pesquisa, sendo proibida qualquer forma de divulgação, reutilização ou compartilhamento sem autorização expressa da Administração.

6.1.14 Fornecer todos os equipamentos, materiais, softwares e recursos necessários para execução integral dos serviços.

6.1.15 Manter sigilo sobre informações e documentos a que tiver acesso em razão da execução contratual, observando as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

6.1.16 Responder pelos danos causados ao Município ou a terceiros em decorrência de culpa ou dolo na execução dos serviços.

6.1.17 Não transferir a terceiros as obrigações assumidas, salvo mediante prévia e expressa autorização da Administração.

6.1.18 Sujeitar-se à fiscalização e ao acompanhamento da execução contratual pelo Município, prestando todos os esclarecimentos que forem solicitados.



6.2 Serão obrigações da Contratante:

6.6.1. Disponibilizar todas as informações necessárias à execução dos serviços, incluindo questionamentos, diretrizes, logotipos e orientações institucionais para elaboração do questionário e do relatório.

6.2.2. Avaliar e aprovar previamente o plano metodológico, o cronograma de execução e o questionário a serem utilizados na pesquisa.

6.2.3. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de servidor designado, solicitando esclarecimentos e ajustes sempre que necessário.

6.2.4. Facilitar o acesso da equipe da contratada às áreas e localidades do Município, quando aplicável, proporcionando condições para realização das entrevistas.

6.2.5. Analisar os relatórios parciais e o Relatório Técnico Final, podendo solicitar correções, adequações ou complementações.

6.2.6. Receber e conferir a base de dados entregue, garantindo sua conformidade com os requisitos deste Termo de Referência.

6.2.7. Notificar formalmente a contratada em caso de descumprimento contratual, falhas ou irregularidades identificadas

6.2.6 Efetuar o pagamento devido após o recebimento definitivo do objeto, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.2.7 Aplicar, quando cabível, as sanções previstas na legislação e nos instrumentos contratuais, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

6.2.8 7.9. Prover ambiente institucional adequado para comunicação, reuniões de alinhamento e troca de informações necessárias à correta execução dos serviços.

6.2.9 Exigir o cumprimento integral das obrigações assumidas pela contratada, observando as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021.

7. DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

7.1. Para efeitos de recebimento definitivo do objeto a CONTRATADA deve apresentar nota fiscal ou fatura de fornecimento, em uma única via, devidamente emitida e entregue ao setor responsável pela fiscalização do contrato, para subsidiar a liquidação e o pagamento.



7.2. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias contados da data de recebimento definitivo e da apresentação da documentação fiscal.

7.3. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação contratual, sem que isso gere direito a reajuste de preços ou correção monetária por parte da CONTRATANTE.

7.4. Caso a CONTRATADA opte por efetuar o faturamento por meio de CNPJ (matriz ou filial) distinto do constante do contrato, deverá comprovar a regularidade fiscal tanto do estabelecimento contratado como do estabelecimento que efetivamente executar o objeto, sob pena de suspensão do pagamento.

7.5. À CONTRATANTE reserva-se o direito de somente efetuar o pagamento após o atesto formal de que o objeto foi executado em conformidade com as especificações do contratuais, pelo fiscal designado.

7.6. A Nota Fiscal deverá ser emitida com o Imposto de Renda retido na fonte em destaque, conforme tabela de retenção constante no Anexo I da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.234 de 2012 e suas alterações posteriores. Cabe à licitante/contratada o destaque deste imposto no corpo das notas fiscais, tanto a alíquota quanto seu valor monetário. As pessoas jurídicas optantes pelo Simples Nacional, amparadas por isenção, não incidência ou alíquota zero do IR devem informar essa condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal, sob pena de, se não o fizerem, sujeitarem-se à retenção do imposto e das contribuições sobre o valor total do documento fiscal, no percentual total correspondente à natureza do bem ou serviço. Havendo erro no documento de cobrança, incompletude de dados ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, está ficará com o pagamento pendente até que a licitante/contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus ao Município contratante.

7.6.1 O imposto de Renda será retido pela administração Pública conforme o Decreto Municipal DECRETO Nº 050/2023, DE 07 DE JULHO DE 2023, que dispõe sobre os procedimentos relativos à retenção do Imposto de Renda Retido na Fonte (IRRF) sobre rendimentos pagos pela Administração Pública direta e indireta do Município de Braço do Trombudo - SC a pessoas jurídicas.

8. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR

8.1. A contratação será realizada na modalidade dispensa de licitação, em conformidade com o art. 75, II, da Lei nº 14.133/2021, observando os princípios da eficiência, economicidade e atendimento adequado às necessidades da Administração Pública

8.2 A escolha do fornecedor fundamenta-se na análise dos 03 (três) orçamentos obtidos por meio do preenchimento de formulário de cotação de preços por fornecedores locais, uma vez que não foram localizados parâmetros suficientes na pesquisa realizada em banco de preços para subsidiar a escolha.



9. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1. A gestão e a fiscalização do contrato serão exercidas em conformidade com as disposições do **Decreto Municipal vigente** e demais normas aplicáveis à matéria.

9.2. A gestão do contrato ficará sob a responsabilidade da Agente Administrativo, **Sra. Taíssa Rúbia Hoeltgebaum**, conforme indicado no Documento de Formalização da Demanda.

9.3. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pelo Secretário, **Sr. Djonata Willian Franz**, a quem competirá verificar a conformidade dos serviços prestados com as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

9.4. Compete ao fiscal do contrato, sem prejuízo de outras atribuições:

I – Registrar, em instrumento próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, inclusive quanto ao seu fiel cumprimento;

II – Solicitar e acompanhar a adoção das providências necessárias à regularização de eventuais falhas, inconsistências ou irregularidades constatadas;

III – Comunicar à autoridade competente quaisquer irregularidades que possam ensejar a aplicação de sanções administrativas;

IV – Atestar a conformidade da execução dos serviços, subsidiando a liquidação da despesa.

9.5. A designação formal do gestor e do fiscal do contrato constará expressamente dos autos do processo administrativo, nos termos do **art. 117, § 1º, da Lei nº 14.133/2021**.

10. DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes declaram ciência e concordância com as disposições da **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, comprometendo-se a observar, durante toda a execução contratual, os princípios, direitos, deveres e medidas de proteção aplicáveis ao tratamento de dados pessoais eventualmente envolvidos.

10.2. As partes obrigam-se, no âmbito de suas responsabilidades, a:

I – Adotar medidas técnicas e administrativas adequadas e suficientes para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, bem como contra situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;



- II – Utilizar os dados pessoais exclusivamente para as finalidades necessárias e compatíveis com a execução do objeto contratual;
- III – Assegurar o sigilo, a confidencialidade e a integridade dos dados pessoais tratados;
- IV – Comunicar imediatamente à outra parte e, quando aplicável, à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD, a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados;
- V – Respeitar e viabilizar o exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais, nos termos previstos na LGPD;
- VI – Assegurar que seus empregados, colaboradores, prepostos e terceiros envolvidos na execução contratual sejam devidamente orientados e comprometidos com o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais.

10.3. O descumprimento das disposições previstas nesta cláusula sujeitará a parte infratora às **sanções legais, administrativas e contratuais cabíveis**, sem prejuízo da responsabilização por eventuais danos causados.

10.4. As partes reconhecem que o presente contrato poderá ser ajustado ou adequado em razão de futuras orientações, normas complementares ou regulamentações expedidas pela **Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD**.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Integram este Termo de Referência e o futuro instrumento contratual, independentemente de transcrição:

- 11.1.1. O Termo de Referência;
- 11.1.2. O Documento de formalização de demanda;
- 11.1.3. A Proposta do Fornecedor;
- 11.1.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

11.2. Os casos omissos serão decididos pelo Órgão Gerenciador, com fundamento nas disposições conforme a Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos administrativos.

11.3. Fica eleito o Foro da Comarca de Trombudo Central/SC para dirimir quaisquer controvérsias oriundas desta Ata, renunciando as partes expressamente a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja.



Prefeitura de
**BRAÇO DO
TROMBUDO**

Braço do Trombudo (SC), 16 de junho de 2026.

DJONATA
WILLIAN
FRANZ:10686003
900

Assinado de forma digital
por DJONATA WILLIAN
FRANZ:10686003900
Dados: 2026.10.16
13:57:23 -03'00'

Djonata Willian Franz

Matricula nº 2414/1

Secretário de Administração, Finanças e Planejamento