



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 520/2024 – COMPRAS E COTAÇÕES Nº 054/2024 – DISPENSA Nº 051/2024

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de Empresa para a realização de Avaliação através de Pesquisa de Satisfação dos Serviços prestados pela Câmara Municipal, a partir da opinião dos usuários, nos termos deste documento e tabela abaixo:

ITEM	CÓDIGO CATSERV	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO	VALOR TOTAL
01	15342	Pesquisa / estudo de dados estatísticos	1 pesquisa	R\$ 12.427,90	R\$ 12.427,90
TOTAL ESTIMADO					R\$ 12.427,90

- 1.2. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) dias úteis, contados do(a) assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.3. Considera-se que nos preços propostos encontram-se inclusos todos os tributos, encargos sociais e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a execução dos serviços objeto da presente contratação.
- 1.4. A contratação originada deste Termo de Referência deverá ser na modalidade DISPENSA FÍSICA, do tipo MENOR PREÇO.
- 1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Justificativa encontra-se pormenorizada em documento específico de justificativa, nos autos do processo em epígrafe.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

- 3.1. A empresa Contratada deverá prestar serviços de avaliação, através de Pesquisa de Satisfação dos Serviços prestados pela Câmara Municipal, junto à população de AMÉRICO BRASILIENSE /SP, incluindo o fornecimento de um Totem de Pesquisa de Satisfação, que ficará disponível na sede da Câmara Municipal pelo período de no mínimo de 30 dias, com software de pesquisa de satisfação. A empresa deverá realizar o desenvolvimento, checagem, tabulação, apresentação gráfica, em atendimento à Lei Federal nº LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, art. 23.
- 3.2. O Objetivo da prestação dos serviços, com base nos dados coletados junto aos usuários dos Serviços prestados pela Câmara Municipal de AMÉRICO BRASILIENSE /SP, é identificar a satisfação dos serviços prestados pela Câmara Municipal, a fim de projetar as políticas públicas de melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados;
- 3.3. O Levantamento dos dados será realizado com o intuito de se analisar a satisfação dos usuários dos Serviços prestados pela Câmara Municipal de AMÉRICO BRASILIENSE/SP, através de medidas de avaliação de fatores de qualidade dos serviços prestados, necessários para contribuir com a melhoria no atendimento à população e usuários dos serviços. Serão avaliados diversos fatores, entre eles: a atenção dedicada à população atendida; o respeito e a cortesia; as prioridades a serem consideradas no atendimento; o prazo de realização dos serviços; a forma do diálogo entre os atendentes e os usuários e a forma como são direcionadas e resolvidas as reclamações.
- 3.4. Dessa forma, pretende-se obter, informações dos usuários dos Serviços prestados pela Câmara Municipal de AMÉRICO BRASILIENSE /SP, sendo possível, através do levantamento, tabulação e apresentação dos dados, um levantamento abrangente sobre a opinião e satisfação do atendimento fornecido, com o objetivo principal de promover a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

- 4.1. A Avaliação dos serviços prestados deverá observar a opinião dos usuários dos Serviços prestados pela Câmara Municipal, através de pesquisa de satisfação, presencial, de no mínimo 400 entrevistas, com um questionário a ser elaborado pela empresa e aprovado pela Câmara Municipal, visando o atendimento da Lei 13.460/2017, onde a empresa contratada deverá realizar os serviços buscando investigar sobre os aspectos das seguintes variáveis:



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

- a) Percepção dos serviços prestados: qual a opinião sobre a qualidade dos serviços e do atendimento prestado;
- b) Satisfação: quais as expectativas dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento e agilidade;
- c) Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- d) Comunicação dos Servidores com os Usuários;
- e) Acesso aos Serviços Prestados;

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 5.1. A Rotina dos Trabalhos deverá seguir o seguinte desenvolvimento:
 - a) Desenvolvimento de Estratégias;
 - b) Planejamento Operacional;
 - c) Elaboração e desenvolvimento dos questionários para coleta dos dados;
 - d) Fornecimento e instalação de Totem de Pesquisa de Satisfação, com fornecimento de sistema de coleta de dados na sede da Câmara;
 - e) A aplicação de questionários estruturados, através de equipe treinada para este fim, onde serão levantados dados com o universo pesquisado, sendo usuários dos Serviços prestados pela Câmara Municipal de AMÉRICO BRASILIENSE /SP.
 - f) As entrevistas serão realizadas presencialmente através da coleta de dados por entrevistas com a utilização de equipamentos e software passíveis de auditoria e na sede da Câmara as entrevistas serão coletadas pelo Totem de Pesquisa de Satisfação que ficará disponível por 30 dias;
 - g) Checagem e crítica dos questionários;
 - h) Tabulação dos dados;
 - i) Apresentação gráfica e digital com relatórios dos dados coletados presencialmente e pelo Totem de Pesquisa de Satisfação.
- 5.2. Todos os materiais necessários para a realização dos trabalhos, bem como mão-de-obra, correrão por conta da CONTRATADA.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (caput do art. 115 da Lei nº 14.133, de 2021).



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

- 6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (§5º do art. 115 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.4. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos;
- 6.5. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração
 - 6.5.1. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.;
 - 6.5.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
 - 6.5.3. O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
 - 6.5.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
 - 6.5.5. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;
- 6.6. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

- 6.7. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
- 6.8. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
- 6.9. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- 6.10. O órgão jurídico da Casa, por solicitação do gestor do contrato, adotará as providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente de contratação ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

- 7.1. O valor fixado pelo serviço será pago em 01 (uma) parcela, em até 07 dias após realização do trabalho, com emissão da nota fiscal, atestada, aprovada e assinada pelo responsável pela fiscalização dos serviços prestados, juntamente com a apresentação gráfica e digital de execução dos trabalhos concluídos, inclusos todos os ônus como impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos fiscais previstos na legislação pertinente;
- 7.2. Os serviços terão o prazo máximo de Execução de 60 (sessenta) dias, contados da data do empenho, podendo ser prorrogado na forma da Lei.
- 7.3. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
 - a) não produzir os resultados acordados,
 - b) deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

- c) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de DISPENSA FÍSICA com fundamento na Lei nº 14.133, de 2021, que culminará com a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração;
- 8.2. A habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, podendo ser solicitados outros documentos constantes do Anexo I do aviso de Contratação Direta, se necessário.
- 8.2.1. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do Sicafe para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.
- 8.2.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).
- 8.3. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:
- a. Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf);
 - b. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), mantido pela Controladoria - Geral da União, <https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis?ordenarPor=nome&direcao=asc>
 - c. Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), mantido pela Controladoria-Geral da União, <https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep?ordenarPor=nome&direcao=asc>
- 8.3.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da pessoa física ou, em caso de pessoa jurídica, da empresa fornecedora ou de seu sócio majoritário, por força do art. 12 da Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.3.1.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.4. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

8.5. A habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, podendo ser solicitados outros documentos constantes do Anexo I, se necessário.

8.5.1. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do Sicafe para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.

8.5.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor estimado da contratação é de R\$ 12.427,90 (doze mil e quatrocentos e vinte e sete reais e noventa centavos).

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotações próprias da Câmara Municipal de Américo Brasiliense:

Ficha: 09 – Outros Serviços de Pessoa Jurídica

Unidade: 010.102 – Secretaria da Câmara

Funcional prog. : 01.031.0002.2001.000 – Execução dos serviços legislativo

Natureza da despesa: 3.3.90.39.05- Serviços Técnicos Profissionais

Américo Brasiliense, 27 de junho de 2024.



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

Cristian de Jesus Arca
Agente de Contratação

Valdeir Bezerra da Silva
Presidente da Câmara Municipal



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

ANEXO I DOCUMENTAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO

1 Habilitação jurídica:

- 1.1. Se **Pessoa física**: cédula de identidade ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
OU
- 1.2. Se **Empresário individual**: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
OU
- 1.3. Se **Microempreendedor Individual (MEI)**: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CMEI), cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empreendedor>;
OU
- 1.4. Se **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal (SLU) ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada (EIRELI)**: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
OU
- 1.5. Se **Sociedade empresária estrangeira com atuação permanente no País**: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020;
OU
- 1.6. Se **Sociedade simples**: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
OU
- 1.7. Se **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária** - inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
OU
- 1.8. Se **Sociedade cooperativa**: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

- 1.9. Registros, alvarás e autorizações de funcionamento dos órgãos regulatórios competentes, se for o caso.
- 1.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

2 Habilitações fiscal, social e trabalhista

- 2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 2.2. Comprovante de inscrição e regularidade no conselho de classe;
- 2.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
- 2.4. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 2.5. Declaração de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 2.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.
- 2.7. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Municipal/Distrital, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
 - 2.7.1.1. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes



Câmara Municipal de Américo Brasiliense

estadual e municipal.

- 2.8. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.
- 2.9. Prova de regularidade com a Municipal/Distrital do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.
 - 2.9.1.1. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais/municipais ou distritais relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de certidão ou declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou por meio de outro documento equivalente, na forma da respectiva legislação de regência.

3 Qualificação Econômico-Financeira

- 3.1 certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

4 Qualificação técnica

- 4.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso



CÂMARA MUNICIPAL DE AMÉRICO BRASILIENSE

RUA MANOEL BORBA, Nº 298 - CENTRO - CNPJ: 50.513.589/0001-08

AMÉRICO BRASILIENSE/SP - CEP 14.820-003

FONE: (16) 3392-1134



CÓDIGO DE ACESSO

BF1A2679A1DA472CA51E4496DEC89ED2

VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Este documento foi assinado digitalmente/eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

Para verificar a validade das assinaturas acesse o link abaixo

<https://cmamericobrasiliense.flowdocs.com.br:2053/public/assinaturas/BF1A2679A1DA472CA51E4496DEC89ED2>