

TERMO DE REFERÊNCIA

IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE:

Solicitação feita por meio da Secretaria Municipal de Governo, localizada na Rua Cel. Madureira, 77 - Centro, Saquarema - RJ, 28990-000

1. DO OBJETO

1.1. Definição do Objeto

1.1.1. O presente termo tem por objeto a contratação de empresa, instituto ou entidade especializada nas medições incentivadas de NPS, CSAT, CES e NVS da prefeitura, incluindo gerenciamento de feedback, assessoria especializada, por meio de ferramenta tecnológica com a disponibilização de dashboards em plataforma web a partir da coleta sistemática de dados primários, objetivando o desempenho administrativo das secretarias e consequente melhoria nos serviços prestados à população, conforme especificações e quantidades estabelecidas neste Termo de Referência.

1.1.2. Os serviços especificados neste termo classificam-se como comuns, nos termos da Lei Federal n.º 10.520/2002.

1.2. Termos e Definições

1.2.1. Seguem os termos e definições para a execução dos serviços objeto desta Especificação Técnica:

TERMO	SIGLA	DEFINIÇÕES
Aplicativo ou Programa de Software	App	Software desenvolvido para instalação em dispositivo eletrônico móvel (smartphone ou tablet) e só pode ser instalado quando disponibilizado pelo desenvolvedor através de uma loja on-line.
Application Programming Interface)	API	(Interface de Programação de Aplicativos) Conjunto de rotinas e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software ou plataforma baseado na Web.
Chatbot	-	Software que funciona dentro de aplicações de mensagem, criado para facilitar a interação de usuários com o serviço da instituição, podendo responder de forma automática e escalável.
Customer Effort Score	CES	Pesquisa que visa mostrar a uma empresa e o seu serviço está resolvendo ou criando mais problemas para o usuário (mede o grau de esforço).
Customer Satisfaction Score	CSAT	Pesquisa mais direta quando pensamos em coletar e medir a satisfação do usuário. É uma métrica que demonstra a satisfação do usuário com uma instituição ou um serviço.
Dashboards	-	Painéis que mostram métricas e indicadores importantes de forma visual, facilitando a compreensão das informações geradas possibilitando monitoramento dos resultados.

Inner Loop	-	É o ciclo interno, ou seja, todo o cliente que responde a uma pesquisa merece e deve ter um feedback da instituição sobre a resposta que forneceu na pesquisa.
Insight	-	Qualquer informação obtida sobre o seu público-alvo que tenha uma aplicação útil nos negócios.
Layout responsivo	-	Quando o site automaticamente se encaixa no dispositivo do usuário (PC, celular, tablet). Um site responsivo muda a sua aparência e disposição com base no tamanho da tela em que é exibido.
Net Promoter Score	NPS	Métrica utilizada para calcular a lealdade de clientes, indicando pontos de melhoria da sua experiência.
Net Value Score	NVS	Métrica utilizada para medir o valor percebido pelo cliente em relação à instituição. Nesse indicador, a comparação é o principal objetivo da mensuração.
Plano de Ação	-	Forma organizada com metodologia definida para definir metas e objetivos, as atividades que devem ser realizadas, apontar os responsáveis por desenvolver cada uma delas e acompanhar o andamento de um projeto, para que se possa atingir os melhores resultados.
Plataforma Mobile	-	Trata-se de uma nova forma de acesso ao endereço eletrônico da empresa, que é adaptada para funcionar em qualquer dispositivo móvel, seja ele um smartphone ou um tablet.
Plataforma Web	-	Permite a interação entre duas partes ou múltiplos grupos de usuários que conseguem acessar, em um único local, todas as funcionalidades do sistema.
Portal	-	Site na internet projetado para aglomerar e distribuir conteúdo de várias fontes diferentes de maneira uniforme, sendo um ponto de acesso para uma série de outros sites ou subsites.

2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Motivo da Contratação

2.1.1. O serviço objeto deste instrumento auxiliará as atividades como apoio e subsídio às atividades de pesquisa de opinião pública como forma de avaliar as ações e serviços prestados pela Administração Municipal, suas secretarias, departamentos e repartições, como forma de aprimorar o atendimento às demandas da sociedade e aumentar a eficiência do serviço público.

2.1.2. A realização de pesquisas de opinião pública é a forma mais consagrada, nos meios acadêmicos, de estudo de comportamento da opinião pública como expressão do interesse e suas preferências dos cidadãos sobre temas relevantes da agenda municipal, sendo um instrumento importante para a mensuração do respaldo popular. Por esse motivo, é também a forma mais representativa e usual em diferentes democracias para que os governos respondam as expectativas dos cidadãos.

2.1.3. Com a contratação do serviço, a Administração Municipal poderá avaliar o conhecimento da sociedade sobre os serviços prestados pelo município, avaliar o conhecimento do cidadão sobre os serviços colocados à sua disposição, identificar

assuntos de interesse público que orientem as ações a serem executadas e avaliar a eficiência e racionalidade na aplicação dos recursos públicos. É fundamental que o governo municipal conheça os anseios e desejos da população.

2.2. Benefícios que resultarão com a contratação

2.2.1. Com esse instrumento busca-se:

- a) Avaliar os conhecimentos da sociedade sobre os serviços prestados pela Administração Municipal;
- b) avaliar a satisfação com os diversos serviços prestados;
- c) identificar causas de insatisfação;
- d) levantar sugestões de melhorias;
- e) identificar pontos fortes e fracos dos serviços atuais;
- f) avaliar a satisfação com os temas de pesquisas propostos pela municipalidade;
- g) obter subsídios para o aprimoramento gerencial e técnico dos sistemas que envolvem o atendimento a público;
- h) Identificar assuntos de interesse público que orientem as ações a serem executadas;
- i) subsidiar o planejamento de ações futuras;
- j) avaliar a eficiência e a racionalidade na aplicação dos recursos públicos.

3. DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

O presente termo tem por objeto a contratação de empresa, instituto ou entidade especializada nas medições incentivadas de NPS, CSAT, CES e NVS da prefeitura, incluindo gerenciamento de feedback, assessoria especializada, por meio de ferramenta tecnológica com a disponibilização de dashboards em plataforma web a partir da coleta sistemática de dados primários, objetivando o desempenho administrativo das Secretarias e consequente melhoria nos serviços prestados à população, conforme especificações e quantidades estabelecidas neste Termo de Referência.

3.1. Detalhamento dos Serviços

3.1.1. O sistema a ser desenvolvido pela CONTRATADA, assim como toda a coleta de informações que subsidiam os dados necessários para sua utilização e o plano de ação a ser disponibilizado por intermédio de assessoria especializada, serão realizados a partir de diferentes etapas, em 12 ondas mensais, tais como:

- a) Planejamento das atividades;
- b) Pesquisa de natureza quantitativa;

- c) Pesquisa de natureza qualitativa;
- d) Pesquisa de Clima Organizacional (três ondas anuais);
- e) Criação e disponibilização de dashboards em plataforma Web (APP);
- f) Assessoria especializada.

3.2. Etapas a serem desenvolvidas

3.2.1. Planejamento das atividades (Briefing)

3.2.1.1. Antes do início das atividades e, quando necessário, no início de cada onda mensal, a CONTRATADA deverá, em conjunto com a Administração, planejar todas as etapas dos serviços descritos no item 3.1.1.

3.2.1.2. As atividades do planejamento são:

- a) Coletar em reunião com os demandantes da pesquisa informações para montagem do briefing da pesquisa.
- b) Elaborar o briefing da pesquisa no qual constarão os problemas propostos os objetivos do trabalho, as fontes de dados (primária ou secundária), a definição do público alvo, os indicadores, temas e/ou questões a serem medidos e/ou respondidos, os métodos de contato e coleta de informações, o plano amostral, a quantidade de entrevistas, a localização das entrevistas, as análises e cruzamentos previstos, o planejamento logístico, os recursos necessários, o orçamento, o prazo de execução, a forma de treinamento da equipe e a forma de controle da qualidade técnica do trabalho.
- c) Métodos que serão utilizados para a coleta de informações.
- d) Validar o briefing, com aprovação de ordem de serviço, mediante aceite do analista técnico da Administração.
- e) Organização da infraestrutura (tecnológica e física), preparação de materiais, além dos recursos humanos (recrutamento e seleção) suficientes e capazes para cumprir a ordem de serviço visando à perfeita execução da pesquisa.
- f) Definição da estrutura do Dashboard, conforme item 3.2.7.
- g) Elaboração do Instrumento de Coleta de Dados e Seleção da Amostra.
- h) Elaborar o questionário ou roteiro de entrevistas, de modo a cumprir com os objetivos da pesquisa, orientando-se pelas informações contidas no briefing de cada onda.
- i) Encaminhar versão preliminar do questionário para a Administração.
- j) Realizar os ajustes, se necessário.
- k) Aplicar o pré-teste do instrumento de coleta de dados.

- l) Enviar retorno sobre o pré-teste para a Administração
- m) Reajustar o instrumento de coleta de dados, se necessário.
- n) Definição do plano amostral.

3.2.2. Pesquisa de Natureza Quantitativa

3.2.2.1. No âmbito dos estudos de opinião pública, a metodologia quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números as opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Para tanto, se faz necessário o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.).

3.2.2.2. Nas pesquisas de natureza quantitativa serão consideradas as técnicas de coleta de dados: entrevistas pessoais, online e por telefone (*CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing* que significa Entrevista telefônica assistida por computador). Além dessas naturezas, também fazem parte desse objeto, os estudos exploratórios a partir da análise de dados.

3.2.2.3. Para a prestação de serviços, a CONTRATADA deverá realizar a pesquisa com o público alvo, ou seja, a população de Saquarema. Atualmente, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, a população de Saquarema é de 89.170 habitantes (estimados 2019), considerando também a zona rural. Para a realização da pesquisa, a CONTRATADA deverá realizar pesquisas por amostragem, com diferentes abordagens e metodologias, abrangendo proporcionalmente o território municipal ou atendendo demandas específicas, a partir dos segmentos divididos por gênero, renda familiar, faixa etária e escolaridade ou de acordo com diferentes necessidades.

3.2.2.4. A realização da pesquisa quantitativa tem por objetivo avaliar programas, serviços e os órgãos da Administração Municipal. A pesquisa quantitativa será por abordagem pessoal e/ou domiciliar e/ou telefônica, devendo contemplar no mínimo 5.500 (cinco mil e quinhentos) questionários em cada onda mensal, totalizando 66.000 (sessenta e seis mil) questionários ao longo do ano, com nível de confiabilidade de 95%, distribuídos conforme estratificação social medida pelo IBGE. As entrevistas deverão ser realizadas mediante aplicação de questionário estruturado a ser aprovado pela Administração, com no mínimo de 20 (vinte) perguntas, sendo no máximo 90 (noventa) perguntas abertas tipo exploratória. Dentre os questionamentos deste instrumento de coleta, incluem-se, como exemplo, a avaliação dos equipamentos e serviços municipais, os principais problemas enfrentados pelos munícipes, as principais deficiências da Administração, sugestões de melhorias, dentre outras variáveis. A quantidade de pesquisas estimada justifica-se pela necessidade da análise de dados cruzados, tais como a utilização de filtros por bairros, tipo de equipamento e demais análises pertinentes, mantendo a confiabilidade e segurança de dados.

3.2.2.5. Uma equipe de entrevistadores, com experiência e treinamento, deverá realizar as entrevistas pessoalmente face a face, utilizando questionário com abordagem

domiciliar para a população ou quando necessário por sistema Call Center.

3.2.2.6. Toda a coleta de dados quantitativa deverá, obrigatoriamente:

- a) ser realizada por intermédio de sistema eletrônico;
- b) permitir a gravação do georreferenciamento, apresentando o mapa com legenda por entrevistador;
- c) configurar saltos entre perguntas de acordo com a evolução da entrevista;
- d) definir consistências para evitar incoerências entre respostas;
- e) permitir a gravação de áudio da entrevista para auditoria;

3.2.2.7. É facultada à CONTRATANTE a solicitação dos áudios e acesso ao sistema de coleta objetivando a auditoria e verificação da perfeita realização das entrevistas.

3.2.2.8. As pesquisas quantitativas terão três objetivos distintos, e para tal, deverão ser realizadas com diferentes públicos, amostras e metodologias.

3.2.2.9. A amostra de 5.500 entrevistas quantitativas mensais, totalizando 66.000 entrevistas no total, será distribuída conforme quadro a seguir:

Tipo de pesquisa	Tipo de Pesquisas	Entrevistas por mês	Entrevistas total	Questionário
A	Pesquisas face a face domiciliar	2.000	24.000	de 50 até 90 questões
B	Pesquisas nos equipamentos públicos	2.000	24.000	de 30 até 50 questões
C	Pesquisas sob demanda	500	6.000	de 30 até 50 questões
D	Pesquisas CATI	1.000	12.000	de 20 até 30 questões

3.2.2.10. Cada um dos tipos de pesquisas descritas conforme item 3.2.2.8, além de quantitativos e questionários diferentes, deverão ser realizadas com diferentes públicos e abordagem, conforme detalhamento abaixo:

3.2.2.10.1. Para a realização de cada uma das modalidades, a CONTRATADA deverá disponibilizar entrevistadores com a qualificação mínima de:

- a) Pesquisa face a face domiciliar: Escolaridade nível médio completo.
- b) Pesquisa nos equipamentos públicos: Escolaridade nível médio completo.
- c) Pesquisas sob demanda: Escolaridade nível médio completo.
- d) Pesquisas CATI: Escolaridade nível médio completo.

3.2.2.11. O instrumento de coleta utilizado nas etapas das pesquisas de natureza quantitativa deverá possuir estrutura e escalas que possibilitem, prioritariamente, as medições de CES, CSAT, NPS e NVS.

3.2.3. Tipos de Pesquisas Quantitativas

a) Pesquisas face a face domiciliar

- a.1) As pesquisas sob demanda serão realizadas em observância ao item 3.2.2.6.
- a.2) Pesquisa presencial em domicílio é aqui entendida como um tipo de pesquisa quantitativa que envolve a realização de entrevistas pessoais utilizando um questionário estruturado em um sistema de coleta de pesquisa.
- a.3) A CONTRATADA deverá realizar pesquisas presenciais em domicílio no município de Saquarema, de acordo com a amostra presente no item 5.1, em 12 ondas mensais, durante toda vigência do contrato, de forma que tenha a equipe de pesquisadores alocadas conforme cronograma constante no item 4.1.
- a.4) A CONTRATADA deve oferecer suporte técnico e metodológico para a criação e execução do questionário e controle pós aplicação da pesquisa.
- a.5) A CONTRATANTE deve realizar a validação dos critérios de estratificação da Pesquisa: gênero, faixa etária, escolaridade, renda e etc., bem como a definição da amostra por bairro de acordo com os critérios estatísticos corretos, definidos conforme item 3.2.2.3.
- a.6) A Prefeitura fornecerá todas as informações pertinentes para a qualidade das entregas previstas nesta atividade, podendo ser através de e-mail, videoconferência ou reunião presencial.
- a.7) A Preparação da Pesquisa presencial contempla a elaboração, adequação e validação do questionário, bem como a configuração e ajuste da ferramenta do questionário.
- a.8) A quantidade de questões para a pesquisa sob demanda será definida de acordo com o briefing, com o máximo de 90 questões, dependendo da complexidade do tema a ser abordado.
- a.9) A CONTRATADA deverá providenciar pessoal capacitado para a realização da pesquisa, conforme item 3.2.2.9.
- a.10) A CONTRATADA deverá providenciar um sistema de coleta de pesquisa para disponibilização e aplicação de questionário por um dispositivo móvel.
- a.11) O sistema deve possuir algumas funcionalidades, como:
- a.11.1) Possibilitar “pulos” (“seleções e ramificações”) entre perguntas, de acordo com opções de resposta assinaladas em questões anteriores.
 - a.11.2) Impedir o avanço da pesquisa no caso de respostas faltantes em perguntas definidas como resposta obrigatória.
 - a.11.3) Controlar a quantidade de opções de resposta assinaladas quando

houver essa limitação definida no questionário.

a.11.4) Geolocalização e gravação de áudios das entrevistas.

a.12) A Prefeitura de Saquarema repassará todas as informações necessárias à CONTRATADA para entendimento do contexto e alinhamento do questionário.

a.13) A aplicação da pesquisa deverá ser feita através de sistema de coleta de pesquisa, que disponibilize questionário eletrônico em APP que deverá ser instalado em dispositivo móvel da CONTRATADA.

a.14) Ao todo deverão ser realizadas 2.000 (duas mil) entrevistas por onda mensal, totalizando 24.000 (vinte e quatro mil) entrevistas, distribuídas entre os equipamentos públicos definidos em briefing.

a.15) O processamento e análise dos resultados contempla a estruturação e confecção de relatórios de resultados com análises quantitativas. Disponibilização das ferramentas para visualização dos resultados e gerenciamento dos planos de ação, e inclusão nos dados no Dashboard conforme o item 3.2.7.

a.16) A Prefeitura definirá junto com a CONTRATADA as principais informações necessárias para as análises quantitativas da pesquisa, tais como: tipos de gráficos requeridos, fatores comparativos, perfis de acesso para visualização dos resultados, validação das principais funcionalidades requeridas para a visualização dos resultados, forma e conteúdo dos relatórios, dentre outros aspectos que embasarão as atividades posteriores.

a.17) A CONTRATADA deverá confeccionar relatório analítico com todas as informações, cruzamentos, análises, tabelas, gráficos, frequência e plano de ação.

a.18) A apresentação deverá ser confeccionada em formato PowerPoint ou similar, com duração aproximada de 60 minutos.

a.19) Os resultados deverão ser disponibilizados em dashboards em plataforma Web (APP); conforme o item 3.2.7, e deverão ser disponibilizadas senhas específicas e de acesso restrito para diferentes secretarias, permitindo visualização dos resultados.

a.20) Serão realizados encontros presenciais mensalmente para apresentação dos resultados da pesquisa, conforme condições estabelecidas no item 3.2.8 desta especificação técnica. O local e horário serão informados pela Prefeitura de Saquarema com antecedência mínima de 2 dias para que a CONTRATADA possa se programar.

a.21) Ocorrerá um alinhamento anterior entre as partes contratantes para definição do que deverá ser projetado, formato da apresentação e demais informações pertinentes para atingir os objetivos da apresentação.

a.22) Como resultado desta pesquisa, espera-se:

a.22.1) Mapear as percepções da população a respeito da realidade atual do seu bairro e serviços públicos ali prestados.

a.22.2) Proporcionar a identificação de aspectos desfavoráveis e favoráveis de cada bairro da cidade para a implantação de ações de melhoria em relação aos desfavoráveis e de reforço em relação aos favoráveis.

2.22.3) Elevar a satisfação da população para com a cidade onde mora, proporcionando ações de melhoria de bem-estar.

a.23) Para cada bairro deverá ser gerado um plano de ação geral, validado pela Prefeitura.

b) Pesquisas nos equipamentos públicos

b.1) As pesquisas sob demanda serão realizadas em observância ao item 3.2.2.6.

b.2) A equipe de entrevistadores deverá realizar as pesquisas, de forma sistemática, com os usuários dos equipamentos públicos da Administração, nos hospitais municipais de Saquarema, nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), nos Postos de Saúde da Família (PSF), nos CAPs, nas Escolas municipais, dentre outros. A relação, a quantidade de entrevistas em cada equipamento público, assim como os respectivos endereços e horários de funcionamento serão disponibilizados pela Administração e será definido na etapa de planejamento, conforme item 3.2.1.2.

b.3) O objetivo das pesquisas nos equipamentos públicos é avaliar, a partir de indicadores e métricas pré-definidas, a satisfação com a prestação dos serviços utilizados pelo munícipe, possibilitando o acompanhamento dos resultados de cada equipamento de forma cronológica e permitindo o cruzamento das informações com diversas variáveis, disponibilizados em dashboards no sistema web conforme item 3.2.7.

b.4) A Prefeitura fornecerá todas as informações pertinentes para a qualidade das entregas previstas nesta atividade, podendo ser através de e-mail, videoconferência ou reunião presencial.

b.5) A CONTRATANTE deve realizar a definição e validação dos critérios de estratificação da Pesquisa: gênero, faixa etária, escolaridade e outros a depender do equipamento.

b.6) A CONTRATADA deve oferecer suporte técnico e metodológico para a criação e execução do questionário e controle pós aplicação da pesquisa, com a elaboração e sugestão de ações de melhoria e análise dos pontos positivos e negativos do equipamento. Contempla a elaboração, adequação e validação do questionário, bem como a configuração e ajuste da ferramenta do questionário.

b.7) Ao todo deverão ser realizadas 2.000 (duas mil) entrevistas por onda mensal, totalizando 24.000 (vinte e quatro mil) entrevistas, distribuídas entre os

equipamentos públicos definidos em briefing.

b.8) Será utilizado um questionário estruturado, contendo de 30 até 50 questões, entre abertas e fechadas, dependendo da complexidade do tema a ser abordado.

b.9) Em algumas ocasiões, poderá ser solicitada a realização de entrevistas em horários alternativos nos equipamentos que se mostram disponíveis para população 24 horas por dia, como hospital e maternidade municipal, com o objetivo de avaliar o atendimento em horários diferenciados.

b.10) Dentre os questionamentos deste instrumento de coleta, incluem-se, como exemplo, a avaliação do atendimento médico, tempo de espera de consultas e exames, disponibilidade de medicamentos e exames, estrutura física dos equipamentos, rede de ensino, qualidade e disponibilidade da merenda escolar, dentre outras variáveis.

b.11) Serão realizados encontros presenciais mensalmente para apresentação dos resultados da pesquisa, conforme condições estabelecidas no item 3.2.8 desta especificação técnica. O local e horário serão informados pela Prefeitura de Saquarema com antecedência mínima de 2 dias para que a CONTRATADA possa se programar.

b.12) A Prefeitura definirá junto com a CONTRATADA as principais informações necessárias para as análises quantitativas da pesquisa, tais como: tipos de gráficos requeridos, fatores comparativos, perfis de acesso para visualização dos resultados, validação das principais funcionalidades requeridas para a visualização dos resultados, forma e conteúdo dos relatórios.

b.13) Ocorrerá um alinhamento anterior entre as partes contratantes para definição do que deverá ser projetado, formato da apresentação e demais informações pertinentes para atingir os objetivos da apresentação.

b.14) A CONTRATADA deverá confeccionar relatório analítico com todas as informações, cruzamentos, análises, tabelas, gráficos, frequência e plano de ação.

b.15) A apresentação deverá ser confeccionada em formato PowerPoint ou similar, com duração aproximada de 60 minutos.

b.16) Os dados da pesquisa nos equipamentos públicos deverão ser inseridos e disponibilizados em dashboards em plataforma Web (APP), conforme item 3.2.7.

c.17) Dentre os resultados, espera-se a identificação de aspectos desfavoráveis e favoráveis do universo de estudo para a implantação de ações de melhoria em relação aos desfavoráveis e de reforço em relação aos favoráveis;

c) Pesquisas sob demanda

c.1) As pesquisas sob demanda serão realizadas em observância ao item 3.2.2.6.

- c.2) A administração, mensalmente, solicitará mediante briefing a realização de 1 pesquisa sob demanda (ad-hoc) sobre temas variados, como o potencial e perfil turístico em Saquarema, questões emergenciais como assuntos relacionados à pandemia, pesquisas direcionadas para subsidiar a realização de obras ou reformas específicas, ou quaisquer assuntos de interesse e prioridade da Administração pública que visem beneficiar a tomada de decisões estratégicas, táticas ou operacionais.
- c.3) A Prefeitura fornecerá todas as informações pertinentes para a qualidade das entregas previstas nesta atividade, podendo ser através de e-mail, videoconferência ou reunião presencial.
- c.4) Para esta etapa de pesquisa, independentes do tema, deverão ser realizadas 500 entrevistas por onda mensal, totalizando 6.000 entrevistas no total, distribuídas conforme briefing, podendo ser, como exemplo, apenas em um bairro específico, somente com turistas ou professores da rede pública, pescadores, ou produtores rurais, por exemplo.
- c.5) De acordo com o briefing realizado em conjunto com a Administração, os estratos econômicos do IBGE poderão ser desconsiderados nesta etapa, ao considerarmos o perfil de uma amostra singular, vide exemplos do item c.4.
- c.6) A CONTRATANTE deve realizar a definição e validação dos critérios de estratificação da Pesquisa: gênero, faixa etária, escolaridade e outros a depender do equipamento, ainda que não se utilizem dos critérios socioeconômicos do IBGE.
- c.7) A CONTRATADA deve oferecer suporte técnico e metodológico para a criação e execução do questionário e controle pós aplicação da pesquisa, com a elaboração e sugestão de ações de melhoria e análise dos pontos positivos e negativos do equipamento. Contempla a elaboração, adequação e validação do questionário, bem como a configuração e ajuste da ferramenta do questionário.
- c.8) A quantidade de questões para a pesquisa sob demanda será definida de acordo com o briefing, com o mínimo de 30 e o máximo de 50 questões, entre abertas e fechadas, dependendo da complexidade do tema a ser abordado.
- c.9) O prazo de realização e entrega dos resultados das pesquisas sob demanda será diferente das demais pesquisas quantitativas, podendo, à critério da Administração, ter o prazo máximo de 7 dias em questões que necessitem maior rapidez nas informações, como por exemplo, questões relacionadas à saúde ou algum problema específico que necessite de soluções.
- c.10) Serão realizados encontros presenciais mensalmente para apresentação dos resultados da pesquisa, conforme condições estabelecidas no item 3.2.8 desta especificação. O local e horário serão informados pela Prefeitura de Saquarema com antecedência mínima de 2 dias para que a CONTRATADA possa se programar.
- c.11) A Prefeitura definirá junto com a CONTRATADA as principais informações

necessárias para as análises quantitativas da pesquisa, tais como: tipos de gráficos requeridos, fatores comparativos, perfis de acesso para visualização dos resultados, validação das principais funcionalidades requeridas para a visualização dos resultados, forma e conteúdo dos relatórios.

c.12) Ocorrerá um alinhamento anterior entre as partes contratantes para definição do que deverá ser projetado, formato da apresentação e demais informações pertinentes para atingir os objetivos da apresentação.

c.13) A CONTRATADA deverá confeccionar relatório analítico com todas as informações, cruzamentos, análises, tabelas, gráficos, frequência e plano de ação.

c.14) A apresentação deverá ser confeccionada em formato PowerPoint ou similar, com duração aproximada de 60 minutos.

c.15) Os dados da pesquisa sob demanda não deverão ser inseridos e disponibilizados em dashboards em plataforma Web (APP); todavia que tais informações não serão coletadas de forma sistemática, ao longo dos meses (ondas), porém, em cada solicitação, deverá ser produzido 1 relatório conclusivo, conforme item 3.2.8.

c.16) Dentre os resultados, espera-se a identificação de aspectos desfavoráveis e favoráveis do universo de estudo para a implantação de ações de melhoria em relação aos desfavoráveis e de reforço em relação aos favoráveis;

d) Pesquisas CATI

d.1.) Pesquisa CATI é aqui entendida como um tipo de pesquisa quantitativa que envolve a realização de entrevistas por telefone, usando um computador em um programa criado especialmente para o estudo.

d.2) A CONTRATADA realizará pesquisas telefônicas objetivando a avaliação dos equipamentos públicos da Prefeitura.

d.3) Deverão ser entrevistados somente aqueles munícipes que se utilizaram do equipamento público designado no mês vigente.

d.4) A escolha dos equipamentos acontecerá no momento do briefing, respeitadas o quantitativo limite conforme item 3.2.2.9 e 5.1, com a realização de 1.000 (mil) entrevistas por onda mensal totalizando 12.000 (doze mil) entrevistas no total.

d.5) As pesquisas serão especificamente sobre a avaliação do atendimento e os serviços prestados no equipamento público designado em ocasião específica.

d.6) As pesquisas devem acontecer dois dias após o uso do equipamento público, com duração média de 15 minutos.

d.7) A CONTRATADA deve oferecer suporte técnico e metodológico para a criação e execução do questionário e controle pós aplicação da pesquisa, com a elaboração

e sugestão de ações de melhoria e análise dos pontos positivos e negativos do equipamento público.

d.8) A CONTRATANTE deve realizar a definição e validação dos critérios de estratificação da Pesquisa: gênero, faixa etária, escolaridade e outros a depender do equipamento.

d.9) A Prefeitura fornecerá todas as informações pertinentes para a qualidade das entregas previstas nesta atividade, podendo ser através de e-mail, videoconferência ou reunião presencial.

d.10) A Preparação da Pesquisa CATI contempla a elaboração, adequação e validação do questionário, bem como a configuração e ajuste da ferramenta do questionário.

d.11) A CONTRATADA deverá providenciar:

d.11.1) Um sistema virtual contendo uma ferramenta para disponibilização e aplicação de questionário pelo computador.

d.11.2) Dispositivos para ligação que possibilite a gravação das entrevistas.

d.11.3) Pessoal capacitado para a realização da pesquisa.

d.12) A Prefeitura de Saquarema repassará todas as informações necessárias à CONTRATADA para entendimento do contexto e alinhamento do questionário.

d.13) A Administração disponibilizará os contatos dos usuários que fizeram o cadastro no momento da utilização do equipamento público.

d.14) A amostra será de acordo com o item d.4, podendo ser escolhido um ou mais equipamentos públicos simultaneamente com diferentes instrumentos de coleta.

d.15) A aplicação da pesquisa deverá ser feita através de ligações e em questionários eletrônicos disponíveis em plataforma online da CONTRATADA.

d.16) O processamento e análise dos resultados contempla a estruturação e confecção de relatórios de resultados com análises quantitativas. Disponibilização das ferramentas para visualização dos resultados e gerenciamento dos planos de ação, e inclusão nos dados no Dashboard conforme o item 3.2.7.

d.17) A Prefeitura definirá junto com a CONTRATADA as principais informações necessárias para as análises quantitativas da pesquisa, tais como: tipos de gráficos requeridos, fatores comparativos, perfis de acesso para visualização dos resultados, validação das principais funcionalidades requeridas para a visualização dos resultados, forma e conteúdo dos relatórios, dentre outros aspectos que embasarão as atividades posteriores.

d.18) A CONTRATADA deverá apresentar análise e estruturação de relatórios com

gráficos, indicadores e dados relevantes para subsidiar as decisões.

d.19) Os resultados deverão ser inseridos e disponibilizados em dashboards em plataforma Web (APP), conforme o item 3.2.7.

d.20) Serão realizados encontros presenciais mensalmente para apresentação dos resultados da pesquisa, conforme condições estabelecidas no item 3.2.8 desta especificação técnica. O local e horário serão informados pela Prefeitura de Saquarema com antecedência mínima de 2 dias para que a CONTRATADA possa se programar.

d.21) Ocorrerá um alinhamento anterior entre as partes contratantes para definição do que deverá ser projetado, formato da apresentação e demais informações pertinentes para atingir os objetivos da apresentação.

d.22) A CONTRATADA deverá confeccionar relatório analítico com todas as informações, cruzamentos, análises, tabelas, gráficos, frequência e plano de ação.

d.23) A apresentação deverá ser confeccionada em formato PowerPoint ou similar, com duração aproximada de 60 minutos.

d.24) Dentre os resultados, espera-se:

d.24.1) Mapear as percepções dos usuários dos equipamentos públicos a respeito da realidade atual da unidade e dos serviços.

d.24.2) Identificar aspectos desfavoráveis e favoráveis do universo de estudo para a implantação de ações de melhoria em relação aos desfavoráveis e de reforço em relação aos favoráveis;

d.24.3) Elevar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, proporcionando ações de melhoria de bem-estar.

3.2.4. Pesquisas de Natureza Qualitativa

3.2.4.1. O modelo qualitativo procura obter compreensão aprofundada sobre as razões do comportamento e das opiniões dos indivíduos. As questões relacionadas aos *porquês* ganham maior importância nesta linha de pesquisa que a tentativa de quantificação e de generalização dos dados observados na amostra para toda a população analisada. Permitem, portanto, uma ampliação das possíveis explicações para comportamentos e opiniões e a identificação de usos de linguagem associados ao tema de interesse em diferentes segmentos sociais.

3.2.4.2. A realização de projetos de pesquisa qualitativa implica grau de especialização próprio e conhecimento e experiência com técnicas específicas de coleta e análise de dados. Nesse caso, o domínio de técnicas como a observação direta, a entrevista em profundidade e a moderação de grupos de discussão são fundamentais para a obtenção do conhecimento esperado em cada projeto de pesquisa.

3.2.4.3. Serão realizadas 11 (onze) rodadas de pesquisa qualitativa, no período de 11 (onze) meses, com roteiros semiestruturados e não estruturados. A pesquisa qualitativa deve compreender três técnicas: Grupos de discussão, entrevistas em profundidade e cliente oculto, conforme tabela a seguir:

Tipo de pesquisa	Tipo de Pesquisas	Quantidade por mês	Quantidade total	Duração média
A	Grupos de Discussão	6	66	90 minutos por grupo
B	Entrevista em Profundidade	30	330	45 minutos por entrevista
C	Cliente Oculto	30	330	Até 90 minutos por observação

3.2.4.4. A metodologia de cada pesquisa deverá ser elaborada em conjunto com a Administração. Cada pesquisa pode ser realizada mediante utilização de Grupos de discussões, Entrevistas em Profundidade ou Cliente Oculto. Pode ser realizado também a combinação dessas três metodologias em uma única pesquisa.

3.2.4.5. Para a realização de cada uma das modalidades, a CONTRATADA deverá disponibilizar entrevistadores com a qualificação mínima de:

a) Grupos de Discussão: Escolaridade em nível superior nas áreas de Psicologia, Antropologia, Sociologia ou Comunicação Social, com experiência mínima comprovada na moderação de pelo menos 5 grupos de discussão.

b) Entrevistas em profundidade: Escolaridade em nível superior nas áreas de Psicologia, Antropologia, Sociologia ou Comunicação Social.

c) Cliente Oculto: Escolaridade em nível superior.

a) Grupos de discussão (GD)

a.1) A pesquisa de Discussão em grupo deve ter duração média de 90 minutos cada grupo e realizado em local adequado para a recepção dos participantes, sob responsabilidade da CONTRATADA.

a.2) Todos os serviços inerentes às pesquisas de Grupo de Discussão deverão ser providenciados pela CONTRATADA, tais como a locação de salas, gravação de áudio e vídeo, lanche para os participantes e incentivo e/ou brinde na etapa de recrutamento.

a.3) O número de participantes em cada grupo deve ser de no mínimo 8 pessoas e no máximo 12 pessoas. O perfil do grupo de discussão será definido após briefing e de acordo com o plano de ação do mês precedente.

a.4) Não serão realizadas pesquisas de natureza qualitativa na primeira onda do contrato.

a.5) As pesquisas serão realizadas com os munícipes, de diferentes perfis, tais como: Usuários de equipamentos públicos como hospitais, funcionários da Administração, como professores e/ou diretores da rede pública de ensino, funcionários da rede de saúde como enfermeiros e/ou médicos; responsáveis de alunos matriculados na rede pública de ensino; turistas; comerciantes; produtores rurais, dentre outros.

a.6) A equipe de moderadores deverá ser composta conforme item 3.2.4.5.

a.7) O objetivo das pesquisas em Grupos de Discussões é avaliar, de forma mais profunda e abrangente, as deficiências com a prestação dos serviços utilizados pelo munícipe, em conjunto com o acompanhamento dos resultados da pesquisa de natureza quantitativa, possibilitando a criação do plano de ação e o feedback das ações implementadas.

a.8) A Prefeitura fornecerá todas as informações pertinentes para a qualidade das entregas previstas nesta atividade, podendo ser através de e-mail, videoconferência ou reunião presencial.

a.9) A CONTRATANTE deve realizar a definição e validação dos critérios de estratificação da Pesquisa: gênero, faixa etária, escolaridade e outros a depender do equipamento.

a.10) A CONTRATADA deve oferecer suporte técnico e metodológico para a criação e execução do roteiro, com a elaboração e sugestão de análise dos pontos de deficiência dos equipamentos e ações da Administração.

a.11) Ao todo deverão ser realizadas 06 (seis) Grupos de Discussão em cada onda, totalizando 66 Grupos de Discussão ao longo do contrato. (Exceto a primeira onda).

a.12) Dentre os questionamentos desta metodologia, incluem-se, como exemplo, a investigação das deficiências dos equipamentos públicos e ações da Administração, principalmente no sistema de saúde e educação, como avaliação do atendimento médico, tempo de espera de consultas e exames, disponibilidade de medicamentos e exames, estrutura física dos equipamentos, rede de ensino, qualidade e disponibilidade da merenda escolar, dentre outras variáveis.

a.13) Serão realizados encontros presenciais mensalmente para apresentação dos resultados da pesquisa, conforme condições estabelecidas no item 3.2.8 desta especificação técnica. O local e horário serão informados pela Prefeitura de Saquarema com antecedência mínima de 2 dias para que a CONTRATADA possa se programar.

a.14) A Prefeitura definirá junto com a CONTRATADA as principais informações necessárias para as análises qualitativas: tipos de análises, fatores comparativos, e conteúdo dos relatórios

b.15) Ocorrerá um alinhamento anterior entre as partes contratantes para definição do que deverá ser projetado, formato da apresentação e demais

informações pertinentes para atingir os objetivos da apresentação.

a.16) A CONTRATADA deverá confeccionar relatório analítico com todas as informações, análises, insights, e plano de ação. O relatório a ser entregue será em conjunto com as Entrevistas em Profundidade e Cliente Oculto.

a.17) A apresentação deverá ser confeccionada em formato PowerPoint ou similar, com duração aproximada de 60 minutos.

a.18) Os dados da pesquisa de Grupos de Discussão não deverão ser inseridos e disponibilizados em dashboards em plataforma Web (APP).

a.19) Dentre os resultados, espera-se a identificação de aspectos desfavoráveis e favoráveis do universo de estudo para a implantação de ações de melhoria em relação aos desfavoráveis e de reforço em relação aos favoráveis;

b) Entrevistas em Profundidade (EP)

b.1) As entrevistas em profundidade devem ter duração média de 40 minutos cada entrevista.

b.2) Todos os serviços inerentes às pesquisas de Entrevista em Profundidade deverão ser providenciados pela CONTRATADA, tais como a disponibilização do local (quando necessário) gravação de áudio, transcrição, dentre outros.

b.3) Não serão realizadas pesquisas de natureza qualitativa na primeira onda do contrato.

b.4) As pesquisas serão realizadas com os munícipes, de diferentes perfis, tais como: Usuários de equipamentos públicos como hospitais, funcionários da Administração, como professores e/ou diretores da rede pública de ensino, funcionários da rede de saúde como enfermeiros e/ou médicos; responsáveis de alunos matriculados na rede pública de ensino; turistas; comerciantes; produtores rurais, dentre outros.

b.5) A equipe de entrevistadores deverá ser composta conforme item 3.2.4.5.

b.6) O objetivo das Entrevistas em Profundidade é avaliar, de forma mais profunda e abrangente, as deficiências com a prestação dos serviços utilizados pelo munícipe, em conjunto com o acompanhamento dos resultados da pesquisa de natureza quantitativa, possibilitando a criação do plano de ação e o feedback das ações implementadas.

b.7) A Prefeitura fornecerá todas as informações pertinentes para a qualidade das entregas previstas nesta atividade, podendo ser através de e-mail, videoconferência ou reunião presencial.

b.8) A CONTRATANTE deve realizar a definição e validação dos critérios de estratificação da Pesquisa: gênero, faixa etária, escolaridade e outros a depender do

equipamento.

b.9) A CONTRATADA deve oferecer suporte técnico e metodológico para a criação e execução do roteiro, com a elaboração e sugestão de análise dos pontos de deficiência dos equipamentos e ações da Administração.

b.10) Ao todo deverão ser realizadas 30 (trinta) Entrevistas em Profundidade em cada onda, totalizando 330 Entrevistas em Profundidade ao longo do contrato. (Exceto a primeira onda).

b.11) Dentre os questionamentos desta metodologia, incluem-se, como exemplo, a investigação das deficiências dos equipamentos públicos e ações da Administração, principalmente no sistema de saúde e educação, como avaliação do atendimento médico, tempo de espera de consultas e exames, disponibilidade de medicamentos e exames, estrutura física dos equipamentos, rede de ensino, qualidade e disponibilidade da merenda escolar, dentre outras variáveis.

b.12) Serão realizados encontros presenciais mensalmente para apresentação dos resultados da pesquisa, conforme condições estabelecidas no item 3.2.8 desta especificação técnica. O local e horário serão informados pela Prefeitura de Saquarema com antecedência mínima de 2 dias para que a CONTRATADA possa se programar.

b.13) A Prefeitura definirá junto com a CONTRATADA as principais informações necessárias para as análises qualitativas: tipos de análises, fatores comparativos, e conteúdo dos relatórios

b.14) Ocorrerá um alinhamento anterior entre as partes contratantes para definição do que deverá ser projetado, formato da apresentação e demais informações pertinentes para atingir os objetivos da apresentação.

b.15) A CONTRATADA deverá confeccionar relatório analítico com todas as informações, análises, insights, e plano de ação. O relatório a ser entregue será em conjunto com as Entrevistas Cliente Oculto e Grupos de Discussão.

b.16) A apresentação deverá ser confeccionada em formato PowerPoint ou similar, com duração aproximada de 60 minutos.

b.17) Os dados da pesquisa de Entrevista em Profundidade não deverão ser inseridos e disponibilizados em dashboards em plataforma Web (APP).

c.18) Dentre os resultados, espera-se a identificação de aspectos desfavoráveis e favoráveis do universo de estudo para a implantação de ações de melhoria em relação aos desfavoráveis e de reforço em relação aos favoráveis.

c) Entrevistas Cliente Oculto

c.1) As entrevistas Cliente Oculto serão realizadas de acordo com os pontos de observação definidos em briefing junto com a Administração.

- c.2) Todos os serviços inerentes às pesquisas de Cliente Oculto deverão ser providenciados pela CONTRATADA, tais como a disponibilização de equipamentos de captura de imagens, gravação de áudio, transcrição, dentre outros.
- c.3) Não serão realizadas pesquisas de natureza qualitativa na primeira onda do contrato.
- c.4) As pesquisas serão realizadas nos equipamentos públicos, tais como: Hospitais Municipais, Unidades Básicas de Saúde (UBS), nos Postos de Saúde da Família (PSF), nos CAPS, nas Escolas municipais, locais de atendimento ao cidadão, etc.
- c.5) A equipe de entrevistadores deverá ser composta conforme item 3.2.4.5.
- c.6) O objetivo das Entrevistas Cliente oculto é avaliar, de forma sistemática e mais profunda e abrangente, as deficiências com a prestação dos serviços utilizados pelo município, em conjunto com o acompanhamento dos resultados da pesquisa de natureza quantitativa, possibilitando a criação do plano de ação e o feedback das ações implementadas.
- c.7) A Prefeitura fornecerá todas as informações pertinentes para a qualidade das entregas previstas nesta atividade, podendo ser através de e-mail, videoconferência ou reunião presencial.
- c.8) A CONTRATANTE deve realizar a definição e validação dos equipamentos e locais a serem investigados, em conjunto com a CONTRATADA.
- c.9) A CONTRATADA deve oferecer suporte técnico e metodológico para a criação e execução do roteiro, com a elaboração e sugestão de análise dos pontos de deficiência dos equipamentos e ações da Administração.
- c.10) Ao todo deverão ser realizadas 30 Pesquisas Cliente Oculto em cada onda, totalizando 330 Pesquisas Cliente Oculto ao longo do contrato. (Exceto a primeira onda).
- c.11) Dentre os questionamentos desta metodologia, incluem-se, como exemplo, a investigação das deficiências dos equipamentos públicos e ações da Administração, principalmente no sistema de saúde e educação, como avaliação do atendimento médico, tempo de espera de consultas e exames, disponibilidade de medicamentos e exames, estrutura física dos equipamentos, rede de ensino, qualidade e disponibilidade da merenda escolar, dentre outras variáveis.
- c.12) Serão realizados encontros presenciais mensalmente para apresentação dos resultados da pesquisa, conforme condições estabelecidas no item 3.2.8 desta especificação técnica. O local e horário serão informados pela Prefeitura de Saquarema com antecedência mínima de 2 dias para que a CONTRATADA possa se programar.
- c.13) A Prefeitura definirá junto com a CONTRATADA as principais informações necessárias para as análises qualitativas: tipos de análises, métricas e indicadores

de observação, fatores comparativos, e conteúdo dos relatórios

c.14) Ocorrerá um alinhamento anterior entre as partes contratantes para definição do que deverá ser projetado, formato da apresentação e demais informações pertinentes para atingir os objetivos da apresentação.

c.15) A CONTRATADA deverá confeccionar relatório analítico com todas as informações, análises, insights, e plano de ação. O relatório a ser entregue será em conjunto com as Entrevistas em Profundidade e Grupos de Discussão.

c.16) A apresentação deverá ser confeccionada em formato PowerPoint ou similar, com duração aproximada de 60 minutos.

c.17) Os dados da pesquisa de Cliente Oculto não deverão ser inseridos e disponibilizados em dashboards em plataforma Web (APP).

c.18) Dentre os resultados, espera-se a identificação de aspectos desfavoráveis e favoráveis do universo de estudo para a implantação de ações de melhoria em relação aos desfavoráveis e de reforço em relação aos favoráveis;

3.2.5. Pesquisas de Clima Organizacional

3.2.5.1. O Clima Organizacional está intimamente relacionado à motivação dos funcionários em relação à função que desempenham e em relação à organização que, por consequência, reflete nos resultados da instituição.

3.2.5.2. Além dos gestores, é papel da equipe de recursos humanos avaliar o Clima Organizacional de cada secretaria, visto que sua missão é assegurar que a Prefeitura tenha um bom ambiente de trabalho e que os funcionários se sintam satisfeitos e realizados nele.

3.2.5.3. O modelo de pesquisa deverá possibilitar o acompanhamento de forma frequente, possibilitando a mensuração do Clima Organizacional, por meio da escuta contínua dos colaboradores, permitindo um estreitamento dos relacionamentos e acompanhamento dos movimentos sutis da cultura organizacional.

3.2.5.4. Para o planejamento da Pesquisa de Clima Organizacional, a Administração solicitará a realização das pesquisas de Clima Organizacional com intervalos de 4 em 4 meses. Ao todo serão realizados 3 estudos ao longo do ano.

3.2.5.5. A CONTRATADA deve oferecer suporte conceitual, técnico e metodológico para o planejamento das ações relacionadas à pesquisa de Clima Organizacional, com o detalhamento de todas as atividades, prazos (em um cronograma), e respectivos responsáveis e a entrega do Plano de Comunicação, contendo as ações necessárias de comunicação e sensibilização dos funcionários para a viabilização do projeto, bem como organizar e estruturar toda a etapa de execução e controle pós aplicação da pesquisa, com a elaboração/sugestão de ações de melhoria e análise dos pontos positivos e negativos.

3.2.5.6. Com relação à definição e validação dos critérios de estratificação da pesquisa (área,

cargo amplo, tempo de serviço, gênero, faixa etária, tempo de empresa, etc.) serão realizadas reuniões de alinhamento com a equipe da Administração, em datas e horários a definir, para analisar a estrutura da organização, processos, atividades, ações em andamento ligadas a pesquisa de Clima Organizacional e demais informações necessárias à customização da aplicação desta atividade.

3.2.5.7. A CONTRATADA irá propor a metodologia e sugestão dos critérios de estratificação da pesquisa, os quais serão validados pela Prefeitura de Saquarema, assim como os locais e unidades que deverão ser abordados. A Prefeitura encaminhará todas as informações pertinentes para a qualidade das entregas previstas nesta atividade.

3.2.5.8. A preparação da pesquisa de Clima Organizacional contempla o desenvolvimento, adequação e validação do questionário, bem como a configuração e ajuste da ferramenta do questionário, e a preparação de pesquisadores identificados, uniformizados e devidamente qualificados. Nesta fase serão elaborados e validados os questionários.

3.2.5.9. A CONTRATADA deverá providenciar o sistema de coleta de pesquisa com gravação de áudio das entrevistas de forma integrada ao registro das respostas, **preservado o total anonimato e sigilo dos respondentes e informações individuais.**

3.2.5.10. As entrevistas deverão ser realizadas com pesquisadores experientes e devidamente treinados para a aplicação do questionário, nas unidades que serão informadas, conforme item 3.2.5.7.

3.2.5.11. A Prefeitura de Saquarema repassará todas as informações necessárias à CONTRATADA para entendimento do contexto e alinhamento do questionário às diretrizes estratégicas da Prefeitura.

3.2.5.12. O instrumento de coleta deverá ser elaborado considerando o agrupamento de questões e/ou variáveis de acordo com temas previamente definidos, tais como:

- a) Autonomia do funcionário;
- b) Valorização pessoal;
- c) Realização pessoal;
- d) Satisfação pessoal;
- e) Condições de trabalho;
- g) Qualidade no trabalho;
- h) Relacionamento interno;
- i) Comunicação interna.

3.2.5.13. Aplicação da Pesquisa de Clima Organizacional contempla todos os funcionários do setor indicado pela Prefeitura, podendo ser escolhido um ou mais setores simultaneamente. Deverá acontecer o acompanhamento das entrevistas em tempo real junto a conferência dos

áudios das entrevistas. Estima-se a aplicação de 1200 entrevistas por cada onda.

3.2.5.14. Processamento e análise dos resultados contempla o processamento dos dados, estruturação e confecção de relatórios de resultados com análises qualitativas e quantitativas. Disponibilização das ferramentas para visualização dos resultados e gerenciamento dos planos de ação, e inclusão nos dados do Dashboard conforme o item 3.2.7.

3.2.5.15. A Prefeitura definirá junto com a CONTRATADA as principais informações necessárias para as análises qualitativas e quantitativas da pesquisa, tais como: tipos de gráficos requeridos, fatores comparativos, perfis de acesso para visualização dos resultados, validação das principais funcionalidades requeridas para a visualização dos resultados, forma e conteúdo dos relatórios, dentre outros aspectos que embasarão as atividades posteriores.

3.2.5.16. A CONTRATADA deverá apresentar modelos e métodos diversos de coleta, análise e estruturação de relatórios com gráficos, indicadores e dados relevantes para subsidiar as decisões.

3.2.5.17. Os resultados deverão ser inseridos e disponibilizados em dashboards em plataforma Web (APP), conforme o item 3.2.7 e deverão ser disponibilizadas senhas específicas e de acesso restrito para as secretarias do projeto, permitindo visualização dos resultados.

3.2.5.18. Serão realizados encontros presenciais a cada 4 meses para apresentação dos resultados da pesquisa, conforme condições estabelecidas no item 3.2.8 desta especificação técnica. Os locais, horários e o público alvo serão informados pela Prefeitura de Saquarema com antecedência mínima de 20 dias para que a CONTRATADA possa se programar.

3.2.5.19. Ocorrerá um alinhamento anterior entre as partes contratantes para definição do que deverá ser projetado, qual o tipo de apresentação por público alvo, formato da apresentação e demais informações pertinentes para atingir os objetivos da apresentação.

3.2.5.20. A apresentação deverá ser confeccionada em formato PowerPoint ou similar, com duração aproximada de 60 minutos.

3.2.5.21. A CONTRATADA deverá confeccionar relatório analítico com todas as informações, cruzamentos, análises, tabelas, gráficos, frequência e plano de ação. O plano de ação deverá ser elaborado de acordo com o item 3.2.8.

3.2.5.22. Dentre os resultados, espera-se:

3.2.5.22.1. Identificar e mapear as percepções dos funcionários da Prefeitura a respeito da realidade atual da organização;

3.2.5.22.2. Proporcionar a identificação de aspectos desfavoráveis e favoráveis no Clima Organizacional para a implantação de ações de melhoria em relação aos desfavoráveis e de reforço em relação aos favoráveis, tanto no âmbito corporativo quanto no âmbito específico de algum segmento estudado;

3.2.5.22.3. Elevar a motivação e satisfação do corpo de funcionários da Prefeitura, proporcionando ações de melhoria de bem-estar;

3.2.5.22.4. Fornecer subsídios para definições de políticas de Gestão de Pessoas e seus subsistemas.

3.2.5.22.5. Entender como os empregados percebem a cultura, as políticas e normas internas da organização.

3.2.7 Criação de Plataforma Web (APP)

3.2.7.1. A disponibilização dos resultados em painéis do tipo Dashboards permite que as informações coletadas em todas as etapas do processo sejam consolidadas, auxiliando cada secretaria ou departamento responsável na gerência de suas próprias informações, e, aos gestores municipais, melhor acompanhamento cronológico dos indicadores e métricas predefinidos.

3.2.7.2. As etapas de implantação e implementação do sistema de plataforma web compreende as seguintes etapas:

I. Planejamento da ferramenta tecnológica

1. A Administração solicitará a criação e atualização de dashboards que permitam a visualização comparativa e a exploração de dados provenientes de base consolidada de informações, a partir de plataforma com acesso web por meio de aplicativo customizado.

2. As informações e dados coletados de natureza qualitativa não serão disponibilizadas no Dashboard, e estarão contemplados nos relatórios analíticos e na etapa de assessoria especializada.

3. A cada nova demanda, a Administração encaminhará briefing com informações necessárias para o desenvolvimento do produto, indicando entre outros aspectos, natureza das bases de dados, quantidade de variáveis em cada base de dados, filtros e cruzamentos desejados, layout a ser seguido (quando for o caso) etc.

4. A base consolidada, que alimentará o dashboard, deverá ser criada pela CONTRATADA a partir de base da junção de diferentes bases de dados que podem ser de diferentes pesquisas, de edições (ondas) distintas de um mesmo estudo e/ou de outras fontes que não sejam pesquisas.

II. Medições Incentivadas

1. As informações contidas no dashboard serão os dados coletados nas pesquisas de natureza quantitativa.

2. O instrumento de coleta utilizado nas etapas descritas no item II.1 deverá possuir estrutura e escalas que possibilitem, prioritariamente, as medições de CES, CSAT, NPS e NVS.

III. Estrutura e Layout dos painéis

1. A plataforma permitirá o acesso diferenciado por níveis de acesso, onde cada secretaria, por meio de logins e senhas, terá acesso restrito e exclusivo somente às informações respectivas de cada setor administrativo.
2. A definição de acesso será definida em reunião entre a CONTRATADA e a Administração
3. Esses dashboards devem permitir a visualização em formato gráfico e/ou de tabelas de variáveis contidas nas bases de dados. Também deve ser possível efetuar comparações entre: diversas variáveis de um mesmo estudo, diferentes bases de dados de um mesmo estudo (estudo realizado periodicamente, em ondas) e/ou bases de dados quaisquer.
4. Os dashboards deverão realizar cruzamento de dados e permitir a aplicação de filtros relacionados às variáveis da base de dados, podendo ser variáveis de perfil ou outras, por exemplo: bairro, idade, classe social, avaliação geral da Administração, avaliação dos diversos equipamentos públicos, etc.
5. Os dashboards deverão possuir layout responsivo, com alteração de aparência e disposição com base no tamanho da tela em que é exibido.
6. Os dashboards ser disponibilizados, concomitantemente, em Plataforma Mobile, objetivando o seu uso em situações operacionais, no dia a dia, por parte dos usuários, como a secretários, por exemplo.

IV. Quantitativo de páginas de dashboards

Os painéis deverão conter no mínimo 6 painéis (páginas) de visualização e no máximo 10 painéis de visualização, conforme descritivo abaixo.

1. Página inicial:

- 1.1. Número total de entrevistas no mês vigente e de entrevistas acumuladas ao longo do projeto – Card informativo com quantas entrevistas foram realizadas no mês vigente e o total de entrevistas acumuladas.
- 1.2. Secretaria crítica – Card informativo explicitando qual das secretarias possui a pior média de avaliação de acordo com os entrevistados.
- 1.3. Equipamento crítico - Card informativo explicitando qual dos equipamentos públicos possui a pior média de avaliação de acordo com os entrevistados.
- 1.4. Bairro crítico - Card informativo explicitando qual dos bairros possui a pior média de avaliação de acordo com os entrevistados.
- 1.5. Índices de aprovação e avaliação do governo - Gráficos que mostram

como está a aprovação e a avaliação do governo, de forma geral e de forma mensal.

1.6. Ranking de secretarias e equipamentos - Gráficos que mostram uma classificação em ordem decrescente das médias das secretarias de acordo com os entrevistados, e que sofrem atualização automática de acordo com os filtros selecionados pelo usuário.

1.7. Médias dos equipamentos por mês - Um gráfico que mostra a linha evolutiva de cada equipamento público ao longo dos meses em que ocorreram as pesquisas.

1.8. Plano amostral - Gráficos indicando a quantidade em porcentagem de sexo, idade, escolaridade, religião e renda, de acordo com os filtros selecionados.

1.9. Mapa de calor dos bairros - Um mapa de calor que permite uma melhor visualização de quais bairros necessitam de maior atenção através de mudanças de cores de acordo com seus índices e os respectivos cruzamentos. O mapa de calor permitirá, por exemplo, a visualização gráfica, em escala de cores, da hierarquia de avaliações da coleta e varrição de lixo.

1.10. Filtros de seleção - Filtros para selecionar casos específicos das coletas, contendo sexo, idade, escolaridade, religião, renda e bairros.

1.11. Menus de navegação - Menus que direcionam para outras páginas do sistema, sendo "Análise por bairros", "Secretarias", "Clima Organizacional", "Pesquisas sob Demanda", "Relatórios", "Contatos e Suporte".

1.12. Botão - Botão para deslogar do sistema.

2. O dashboard de análise dos bairros deverá conter:

2.1. Mapa dos bairros - Mapa com divisão dos bairros, com indicativo de cores quando selecionado no filtro.

2.2. Gráficos das médias dos equipamentos por bairros - Dois gráficos das médias dos equipamentos públicos de acordo com cada bairro. Se um bairro é selecionado no filtro, este fica visualizado, enquanto os demais bairros ficam zerados. Em cima de cada gráfico haverá uma caixa de seleção contendo os equipamentos públicos para livre escolha.

2.3. Gráficos das médias dos equipamentos por mês - Dois gráficos das médias dos equipamentos públicos selecionados nos outros gráficos de acordo com os meses.

2.4. Filtros de seleção - Filtros para selecionar casos específicos das

coletas, contendo sexo, idade, escolaridade, religião, renda e bairros.

2.5. Labels informativas - Caixas de texto que informam quantos bairros possuem média de avaliação popular menor que 6.0, quais as médias de avaliação popular dos equipamentos selecionados nos gráficos e qual é melhor e o pior equipamento de cada bairro em relação à percepção popular. Todas as médias de avaliação devem permitir o cruzamento com as variáveis do filtro e do tipo de equipamento público.

2.6. Botões - Botões de navegação para retornar ao menu principal e outro para deslogar do sistema.

3. Dashboard de Secretarias deverá conter:

3.1. Gráficos das médias das secretarias por mês - Um gráfico para cada secretaria avaliada pelos entrevistados de acordo com os meses.

3.2. Gráficos das médias dos equipamentos por mês - Três gráficos das médias dos equipamentos públicos selecionados nos outros gráficos de acordo com os meses. Em cima de cada gráfico haverá uma caixa de seleção contendo os equipamentos públicos.

3.3. Cards direcionadores - Cartões que ao clique do usuário direcionam para os dashboards das secretarias e contêm informações de suas respectivas médias e variações. No máximo poderão ser solicitados 4 cards (Secretarias).

3.4. Label informativa - Caixa de texto informando a média geral de todas as secretarias.

3.5. Filtros de seleção - Filtros para selecionar casos específicos das coletas, contendo sexo, idade, escolaridade, religião e renda.

3.6. Botões - Botões para voltar ao menu principal e outro para deslogar do sistema.

4. O dashboard da Secretaria de Saúde deverá conter:

4.1. Número total de entrevistas e o de entrevistas acumuladas - Uma espécie de cartão informando quantas entrevistas foram realizadas no mês vigente, e, se for o caso, também informando o total de entrevistas acumuladas.

4.2. Evolução da avaliação da saúde - Um cartão informando a variação da avaliação da saúde em relação ao mês anterior, de acordo com os entrevistados.

4.3. Unidade crítica - Um cartão informando qual das unidades de saúde possui a pior média de acordo com os entrevistados.

4.4. Serviço crítico - Um cartão informando qual dos serviços prestados pela saúde possui a pior média de acordo com os entrevistados.

4.5. Cards informando médias - Cartões que informam as médias de avaliação de hospitais, policlínicas e PSFs, distintamente de acordo com os entrevistados.

4.6. Avaliação geral e mensal da saúde - Um gráfico que informa a avaliação da saúde de forma geral e outro de forma mensal de acordo com os entrevistados.

4.7. Avaliação das unidades de saúde por mês - Um gráfico que mostra as médias das unidades de saúde do município ao longo dos meses de acordo com os entrevistados. Haverá uma caixa de seleção para ativar qual unidade de saúde deve ser visualizada no gráfico.

4.8. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o tema Estrutura Física - Um gráfico que mostra a média dos assuntos "Consultório", "Acessibilidade" e "Localização", reunidos no tema Estrutura Física.

4.9. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o tema Suprimentos - Um gráfico que mostra a média dos assuntos "falta de medicamento" e "falta de materiais", reunidos no tema Suprimentos.

4.10. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o tema Eficiência - Um gráfico que mostra a média dos assuntos "tempo para marcação de consultas" e "tempo para marcação de exames", reunidos no tema Eficiência.

4.11. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o tema Atendimento - Um gráfico que mostra a média dos assuntos "atendimento na recepção", "atendimento do segurança" e "atendimento dos médicos", reunidos no tema Atendimento.

4.12. Gráficos das médias dos serviços por unidades - Dois gráficos das médias dos serviços de saúde de acordo com cada unidade de saúde. Em cima de cada gráfico haverá uma caixa de seleção contendo os serviços de saúde.

4.13. Gráficos das médias dos serviços de saúde por mês - Dois gráficos das médias dos serviços de saúde selecionados nos outros gráficos de acordo com os meses.

4.14. Filtros de seleção - Filtros para selecionar casos específicos das coletas, contendo sexo, idade e mês.

4.15. Botões - Botões para voltar ao menu principal, outro para acessar os relatórios sobre saúde e outro para deslogar do sistema.

4.16. Os dashboards das outras secretarias precisam ser definidos na etapa de planejamento e briefing com a Administração, conforme item 3.2.1.

5. O dashboard de Clima Organizacional deverá conter:

5.1. Gráfico de satisfação geral por mês - Um gráfico que mostra o índice de satisfação dos funcionários com o ambiente de trabalho.

5.2. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o aspecto organizacional Autonomia - Um gráfico que mostra a média dos assuntos “autonomia para trabalhar” e “tomadas de decisões”, reunidos no tema Autonomia.

5.3. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o aspecto organizacional - Um gráfico que mostra a média dos assuntos “realização profissional” e “satisfação em trabalhar na Prefeitura”, reunidos no tema Realização / Satisfação.

5.4. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o aspecto organizacional - Um gráfico que mostra a média dos assuntos “temperatura”, “higiene”, “espaço físico” e “equipamentos à disposição”, reunidos no tema Condições de Trabalho.

5.5. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o aspecto organizacional - Um gráfico que mostra a média da avaliação da Prefeitura por parte dos funcionários.

5.6. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o aspecto organizacional - Um gráfico que mostra a média dos assuntos “relacionamentos com colegas de trabalho” e “cooperação entre departamentos”, reunidos no tema Condições de Trabalho.

5.7. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o aspecto organizacional - Um gráfico que mostra a média dos assuntos de “como a Prefeitura se comunica com seus funcionários e a população”, reunidos no tema Comunicação Interna.

5.8. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o aspecto organizacional - Um gráfico que mostra a média dos assuntos “sentimento de valorização pessoal”, “satisfação com salário” e “crescimento profissional”, reunidos no tema Valorização Pessoal.

5.9. Agrupamento de variáveis predefinidas sobre o aspecto organizacional - Um gráfico que mostra a média da qualidade de trabalho por parte dos funcionários.

5.10. Gráficos de aspectos organizacionais - Quatro gráficos com as médias dos temas citados acima, denominados “Aspectos

Organizacionais”, de acordo com as ondas de pesquisas.

5.11. Aspectos Organizacionais por secretarias – Um gráfico mostrando as médias dos aspectos organizacionais de acordo com cada secretaria. Haverá uma caixa de seleção com os oito aspectos organizacionais para ativar a visualização no gráfico.

5.12. Plano amostral - Gráficos indicando a quantidade em porcentagem de sexo, idade, escolaridade, tipo de contrato e tempo de trabalho.

5.13. Filtros de seleção - Filtros para selecionar casos específicos das coletas, contendo sexo, idade, secretaria, tipo de contrato, tempo de trabalho e mês.

5.14. Botões - Botões para voltar ao menu principal, outro para acessar os relatórios sobre o Clima Organizacional e outro para deslogar do sistema.

6. Todos os dashboards devem conter, obrigatoriamente, as seguintes abas:

- a) Capa – Contendo o nome do dashboard, data da última atualização e campos para login e senha.
- b) Índice – Indicando o assunto de cada aba do dashboard e com hiperlink que permita, ao clicar, o direcionamento direto do usuário para a respectiva aba.
- c) Encerramento – Página final do dashboard (com contatos para dúvidas e outras informações, sem gráficos e tabelas).

V. Atualizações da plataforma

1. A Administração poderá solicitar à CONTRATADA a atualização de dashboards já existentes, seja para a inserção de novos dados (p.ex. uma nova edição de um estudo realizado mensalmente ou a inserção de uma pesquisa sob demanda) ou para a alteração de alguma aba do dashboard (p.ex. inclusão de novo filtro e/ou nova visualização – gráfico, tabela etc.).

2. A CONTRATADA deve se utilizar de conjunto de padrões (API) para que os dados coletados na etapa de campo possuam integração automática com a Plataforma Web, excluindo-se a possibilidade de erros em virtude de procedimentos manuais.

VI. Subprodutos a serem desenvolvidos

1. A cada nova demanda deste produto, criação ou atualização de dashboard em ondas mensais, teremos um conjunto variável de subprodutos a serem desenvolvidos, dentre os listados abaixo:

- a) Tratamento de dados: organização e preparação da base de dados para o dashboard - padronização das bases, checagem dos dados, criação de variáveis auxiliares e outras atividades que sejam necessárias para formatar as bases de dados de modo que fiquem adequadas para a

utilização no dashboard.

b) Planejamento do dashboard: organização e definição da estrutura do dashboard de acordo com informações passadas no briefing pela Administração. A proposta de dashboard deve incluir: definição de estrutura de abas e navegação, tipos de gráficos a serem usados, filtros e visualizações pretendidas, projeto visual (layout) etc. Esse “projeto” esquemático do painel deve ser encaminhado para análise e validação da Administração.

c) Desenvolvimento do dashboard: criação do painel conforme planejamento aprovado: criação das abas com visualizações planejadas (tabelas, gráficos, mapas, dados etc.), layout final do painel, estrutura organizada e fechamento de arquivo final plenamente funcional. Nesta etapa, a Administração receberá versões parciais do subproduto que poderá sofrer alterações caso a Administração identifique a necessidade de ajustes, inclusões, alterações etc.

d) Atualização das informações de dashboard: atualização de painel já existente a partir da incorporação de novos dados – casos e/ou variáveis.

e) Modificação de aba existente: alteração de aba já desenvolvida no dashboard (p.ex. inclusão de novo filtro e/ou nova visualização).

f) Desdobramento de dashboard: gerar um novo dashboard a partir de dashboard já existente efetuando recortes de acordo com a demanda solicitada. Por exemplo, a partir de um painel já criado com resultados de estudos com empregados da Administração, pode-se solicitar recortes para cada secretaria separadamente, de modo que cada uma receba e visualize apenas os dados referentes à sua secretaria.

2. A cada nova demanda deste produto serão definidos, no briefing encaminhado pela Administração, quais subprodutos devem ser desenvolvidos. Por exemplo, no caso de uma atualização de dashboard já existente em que a demanda seja apenas inserir os resultados da nova edição do estudo, será realizado apenas o subproduto “Atualização das informações do dashboard” considerando apenas incorporação de novos dados.

3. O tipo de cada subproduto será definido de acordo com a complexidade da base de dados e o dashboard a ser desenvolvido. Por exemplo, no caso do subproduto “Tratamento de dados”, será considerada a quantidade de variáveis da base de dados a ser organizada. Já no subproduto “Desenvolvimento do dashboard” será considerada a quantidade de abas a serem desenvolvidas. No caso de “Modificação de aba existente” será considerada a quantidade de abas alteradas.

VII. Implementação, treinamento e suporte

1. Durante o processo de implementação do sistema em plataforma tecnológica, a

CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento necessário para plena utilização do sistema por parte dos gestores públicos. O treinamento deverá ser presencial, com a duração de 60 horas, em um intervalo de 15 dias, nas dependências da Administração para os diferentes gestores e/ou secretarias. O mesmo treinamento poderá ser ministrado mais de uma vez, para os diferentes gestores, respeitadas o limite horário.

2. Após o treinamento de implementação do sistema em plataforma tecnológica, a CONTRATADA, a pedido da Administração, poderá ministrar novos treinamentos mensais, para novos usuários, com limite de 8 horas mensais durante toda a vigência do contrato.

3. Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento suporte, via telefone e chat, para sanar eventuais dúvidas, em horário comercial.

4. A Plataforma web no qual será disponibilizado o Dashboard deverá estar hospedada no Portal da CONTRATANTE, em sítio eletrônico à ser definido em briefing inicial.

VIII. Segurança dos dados

1. O sistema terá seus dados criptografados e armazenados em nuvem como forma de proteção e backup dos mesmos, sendo periodicamente revisados pela CONTRATADA a fim de garantir a consistência e veracidade das informações fornecidas.

3.2.8. Assessoria especializada e apresentação dos resultados

3.2.8.1 Após a realização das etapas de Planejamento das atividades, realização das pesquisas de natureza quantitativa disponibilizados no sistema de Plataforma Web e concomitantemente com as análises das pesquisas de natureza qualitativa e as informações da pesquisa de Clima Organizacional, a CONTRATADA deverá criar um plano de ação estratégico considerando todos os elementos coletados ao longo da onda.

3.2.8.2. Para comunicação oral dos resultados, a CONTRATADA deverá apresentar oralmente os resultados em reuniões técnicas ou eventos em horário a ser definido pela Administração.

3.2.8.3. Os assuntos/temas das pesquisas serão definidos em conjunto entre a CONTRATADA e a Administração Municipal.

3.2.8.4. O relatório da pesquisa deverá incluir Objetivo da pesquisa; Métodos de coleta de dados; Universo da pesquisa; Método amostral (método de seleção, tamanho e composição da amostra, intervalo de confiança e margem de erro); Cobertura geográfica; Período e dias da semana da coleta de dados; Instrumentos de coleta de dados utilizados; Relatório com resultados percentuais para todas as questões, com cruzamento pelas variáveis

demográficas: Gênero, idade, grau de instrução, renda familiar, bairro onde mora, e outras variáveis incluídas através do briefing; Tabelas de processamento de todos os resultados obtidos; Gráficos para apresentação dos principais resultados da pesquisa; Análise de resultados; Fontes identificadas de imprecisão potencial nos resultados e todas as variáveis utilizadas na análise dos dados.

3.2.8.5. Para elaboração dos Relatórios Finais, os relatórios descritivos e analíticos devem ser apresentados e discutidos com a equipe técnica do CONTRATANTE ou consultores especialmente indicados.

3.2.8.6. Após a apresentação dos resultados, por intermédio dos relatórios confeccionados a partir dos resultados coletados, a CONTRATADA deverá apresentar um plano de ação objetivando nortear as decisões e ações estratégicas, táticas ou operacionais.

3.2.8.7. A assessoria especializada tem os objetivos relacionados a entender as forças e fraquezas da Administração, sempre sob a ótica do munícipe, real beneficiário e usuário das ações da Prefeitura municipal de Saquarema. Assim como também, as oportunidades e ameaças, para desenvolver planos de ação táticos para alcançar resultados e torná-la um negócio mais assertivo e propício para o bem estar da população.

3.2.8.8. A assessoria especializada envolve a realização de um diagnóstico organizacional e encontrar oportunidades de melhoria nos processos da Administração, em seguida, a partir de subsídios e orientações, viabilizar a implementação do planejamento estratégico.

3.2.8.9. A assessoria especializada tem por objetivo, concomitantemente, a identificação das ameaças, sempre sob a ótica da insatisfação popular inerente ao uso dos equipamentos públicos, e age como uma gerenciadora de crise, definindo medidas de prevenção e proteção para cada caso.

3.2.8.10. Após a reunião de todas as informações, disponibilizadas por intermédio do sistema de plataforma web (dashboards), objetiva-se a implantação e viabilização das melhorias, a fim de aprimorar as práticas já executadas pela Administração do que tange o uso da máquina pública, e, por consequência, auxiliar na tomada de decisões administrativas.

3.2.9.11. A equipe de assessoria especializada precisa ter conhecimento e habilidades específicas, e, sobretudo, de capacidade analítica e entendimento e uma postura ética perante a Administração, tendo em vista a peculiaridade e seriedade de diversos assuntos abordados.

3.2.9.12. Dentre as atividades esperadas da assessoria especializada, espera-se:

- a) Identificar as melhores opções de investimentos para os recursos da Administração em virtude da satisfação e necessidade popular;
- b) Otimizar os canais de relacionamento da Administração com os munícipes;
- c) Analisar o Clima Organizacional da Administração e o desempenho individual de cada setor ou secretaria, a partir através da gestão do relacionamento com

colaboradores;

d) Avaliar todo o quadro de colaboradores da Prefeitura e analisar as práticas implementadas, a fim de sugerir novas alternativas para os processos que se mostraram insatisfatórios nas etapas anteriores de coleta de dados.

e) Avaliar a interação entre as secretarias com os demais departamentos;

f) Sugerir estratégias inovadoras (insights) para aumentar a satisfação e engajamento dos colaboradores

g) Sugerir treinamentos e capacitação aos colaboradores e terceirizados.

h) A apresentar o diagnóstico da situação atual da Administração, identificando as dificuldades e os pontos que podem ser aperfeiçoados.

i) Explorar de forma assertiva os canais de comunicação com todos os atores envolvidos.

j) Implantar novas tecnologias de gestão, para otimizar o tempo da equipe e os processos nos equipamentos públicos.

l) Observar a falta padronização e deficiências nos procedimentos internos a partir do mapeamento dos processos.

4. DO PRAZO DA CONTRATAÇÃO E DO CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES

4.1. A vigência do Contrato assinado em decorrência da Licitação será de 12 (doze) meses consecutivos, contados a partir da assinatura do respectivo instrumento contratual e recebimento da Ordem de Início dos Serviços, a ser emitida pelo Gestor do Contrato.

4.2. As atividades serão realizadas em 12 ondas mensais, com prazo de execução conforme especificado na tabela abaixo:

ATIVIDADES	CRONOGRAMA MENSAL (ONDAS)					
	1º-5º dia	6º-10º dia	11º-15º dia	16º-20º dia	21º-25º dia	26º-30º dia
Planejamento das atividades (Briefing)	X					
Pesquisa face a face domiciliar		X	X	X		
Pesquisa nos equipamentos públicos		X	X	X		
Pesquisa sob demanda ¹		X	X	X		
Pesquisas CATI		X	X	X		
Grupos de Discussão		X	X	X		
Entrevistas em profundidade		X	X	X		
Entrevistas Cliente Oculto		X	X	X		
Pesquisa de Clima Organizacional ²		X	X	X		
Análises e relatórios					X	X
Atualização do sistema Web					X	X
Apresentações assessoria especializada						X

¹ O prazo de execução da pesquisa sob demanda poderá sofrer alterações conforme item 3.2.3.c.9.

² A Pesquisa de Clima Organizacional deverá ocorrer em de 4 em 4 meses.

5. DA TABELA QUANTITATIVA - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

5.1. A tabela abaixo mostra o quantitativo de entrevistas a serem realizadas em cada onda mensal, de acordo com cada tipo de pesquisa.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL
1	Pesquisa face a face domiciliar - entrevistas presenciais, conforme detalhamento constante no termo de referência.	2.000	24.000
2	Pesquisa nos equipamentos públicos - entrevistas presenciais, conforme detalhamento constante no termo de referência.	2.000	24.000
3	Pesquisa sob demanda - entrevistas presenciais, conforme detalhamento constante no termo de referência.	500	6.000
4	Pesquisas CATI - entrevistas telefônicas, conforme detalhamento constante no termo de referência.	1.000	12.000
5	Grupos de Discussão, conforme detalhamento constante no termo de referência.	6	66
6	Entrevistas em profundidade, conforme detalhamento constante no termo de referência.	30	330
7	Entrevistas Cliente Oculto - relatório de observação, conforme detalhamento constante no termo de referência.	30	330
8	Pesquisa de Clima Organizacional - entrevistas presenciais, conforme detalhamento constante no termo de referência.	1 Censo por quadrimestre	3
9	Apresentações; assessoria especializada - apresentação de resultados, conforme detalhamento constante no termo de referência.	4	48

6. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1. O escopo de modalidades de pesquisas desenvolvidas pela Prefeitura de Saquarema são:

6.2. Pesquisas e estudos sobre temas múltiplos como perfil da população, demanda, satisfação, sondagens, desempenho de equipamentos e serviços, imagem e outras, sobre demanda realizadas em Saquarema.

6.3. Perfil da população: estudo do perfil da população e das necessidades de cada bairro, quanto as suas principais carências, incluindo suas necessidades, a fim de balizar e direcionar a atuação

da Prefeitura para os reais déficits da população.

6.4. Pesquisas de demanda: identificar a fundo possíveis problemas ou necessidades evidenciadas nas pesquisas presenciais ou assinaladas pela Prefeitura, com o objetivo de nortear a tomada de decisão, contribuindo para melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura.

6.5. Satisfação da população: pesquisa para identificar os aspectos dos serviços ou equipamentos importantes para a satisfação e bem estar da população bem como averiguação do nível de satisfação do público-alvo com tais aspectos. Seus resultados são usados para a implantação de planos de ação para corrigir e incrementar desempenho dos serviços e ou equipamentos.

6.6. Imagem e opinião de determinado serviço ou equipamento da Prefeitura: levantamento de crenças tangíveis e intangíveis acerca da imagem organizacional ou do objeto de pesquisa, com o intuito de verificar se a imagem percebida pelos munícipes e ou pela comunidade em geral é congruente com a identidade projetada pela Instituição ou com as percepções e emoções que possam ter impactado na avaliação dos serviços.

6.7. Outros tipos de pesquisa semelhantes poderão ser solicitados: misto das necessidades anteriores ou de técnicas e metodologias que promovam respostas de interesse do público alvo da Prefeitura.

6.8. Essas pesquisas trazem como características principais:

6.8.1. Predominantemente de média e alta complexidade.

6.8.2. Uso de métodos de coleta de dados variados.

6.8.3. Amostras menores e maiores, seguindo padrão de nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%.

6.8.4. Estratificação dos dados.

6.8.5. Questionário mais elaborado, não previamente estruturados.

6.8.6. Roteiros de entrevistas para as pesquisas qualitativas.

6.8.7. Relatórios mais completos e com maior conteúdo de análise.

6.9. Para realização das pesquisas que venham a ser encomendadas será necessário à CONTRATADA o cumprimento das etapas de planejamento, elaboração do instrumento de coleta de dados, coleta de dados, preparo e processamento de dados, análise, interpretação dos dados, e produção de relatório de pesquisa/entrega da base de dados e apresentação oral dos resultados.

6.10. Para a prestação de serviços, a CONTRATADA deverá realizar a pesquisa com o público alvo, ou seja, a população de Saquarema. Atualmente, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, a população de Saquarema é de 89.170 habitantes (estimados 2019), considerando zona rural. Para a realização da pesquisa, a CONTRATADA deverá realizar pesquisas por amostragem, com diferentes abordagens e metodologias, abrangendo proporcionalmente o território municipal ou atendendo demandas específicas, a partir dos segmentos divididos por gênero, renda familiar, faixa etária e escolaridade ou de acordo com

diferentes necessidades.

6.11. A cada nova demanda, a Administração encaminhará briefing com informações necessárias para o desenvolvimento do produto, indicando entre outros aspectos, natureza da(s) base(s) de dado(s), quantidade de variáveis em cada base de dados, filtros e cruzamentos desejados, layout a ser seguido (quando for o caso) etc.

6.12. A base consolidada, que alimentará o dashboard, deverá ser criada pela CONTRATADA a partir de base de dados única ou da junção de diferentes bases de dados que podem ser de diferentes pesquisas, de edições (ondas) distintas de um mesmo estudo e/ou de outras fontes que não sejam pesquisas.

6.13. Os dashboards devem permitir a visualização em formato gráfico e/ou de tabelas de variáveis contidas na(s) base(s) de dados. Também deve ser possível efetuar comparações entre: diversas variáveis de um mesmo estudo, diferentes bases de dados de um mesmo estudo (estudo realizado periodicamente, em ondas) e/ou bases de dados quaisquer.

6.14. Dashboards deverão ter um ou mais painéis de visualização e/ou abas/segmentos/páginas, conforme necessidades da Administração. Devem ser visualmente atrativos e respeitar as orientações contidas no manual do Sistema de Identidade da Administração.

6.15. A apresentação dos resultados deverá ser entregue a CONTRATANTE, com 02 (duas) cópias impressas do relatório de pesquisa e 01 (uma) cópia em meio magnético de banco de dados, com a apresentação dos resultados do estudo.

6.16. Plano de Trabalho: Cronograma de execução preliminar em formato digital e cronograma definitivo em formato digital e impresso em papel A4 com timbre da empresa, especificando para cada pesquisa as etapas, prazos e entregas dos produtos, subprodutos e serviços relacionados;

6.17. Modelo da Base de Dados: a estrutura da base de dados deverá ser elaborada de forma a retratar com exatidão todas as questões contidas no modelo de questionário (perguntas e respostas de forma sequenciada), e no formato Excel, referentes a cada pesquisa separadamente, e apresentada em documento digital. A base de dados definitiva será considerada aprovada pelo CONTRATANTE mediante análises e testes realizados pela CONTRATADA sob supervisão do CONTRATANTE, para então dar-se início à coleta dos dados (realização de entrevistas);

6.18. Base de Dados Alimentada: a ser entregue em formato digital, individualizada (uma para cada pesquisa), contendo todas as informações coletadas em campo e os questionários validados pelo CONTRATANTE;

6.19. Relatório Preliminar: refere-se ao primeiro relatório, entregue individualizado (um para cada pesquisa), contemplando todas as informações coletadas em campo, sem erros ortográficos e gramaticais, diagramado em versão Word, tabelas e gráficos em formato Excel, de modo a permitir eventuais edições. O relatório deverá ser disponibilizado em formato digital. O modelo do questionário aplicado deverá estar anexo ao relatório;

6.20. Relatório Final: segundo e último relatório, entregue individualizado (um para cada pesquisa), contendo os resultados definitivos e conclusivos, com análise e interpretação dos

dados coletados e conforme as possíveis recomendações e sugestões derivadas da apreciação crítica da equipe técnica do CONTRATANTE ao Relatório Preliminar, sem erros ortográficos e gramaticais, em formato Word, de modo a permitir eventuais edições.

6.21. O relatório deverá ser disponibilizado em formato digital e impresso, encadernado em 1 (uma) via. O modelo do questionário aplicado deverá estar anexo ao relatório. É imprescindível que o Relatório Final, esteja validado pelo CONTRATANTE previamente à apresentação dos resultados;

6.22. Modelo da Apresentação de Resultados: o CONTRATANTE disponibilizará slide padrão para elaboração e apresentação em formato PowerPoint ou programa similar, que deverá ser apresentada em versão colorida, a ser entregue individualizada (uma para cada pesquisa), em formato digital;

6.23. Apresentação dos Resultados: os resultados serão apresentados pelo gestor do projeto, sendo obrigatória a presença da CONTRATADA para esclarecer dúvidas das evidências resultantes da análise quantitativa e qualitativa das informações coletadas de cada pesquisa realizada, sobretudo, os resultados finalísticos e intermediários previstos pelos projetos e atividades. É obrigatório que o responsável técnico que estará representando a CONTRATADA tenha participado dos trabalhos desde o início até sua conclusão.

6.24. O CONTRATANTE fornecerá as informações relacionadas aos projetos e atividades a serem avaliados, mas o questionário será produzido pela CONTRATADA e validado pela CONTRATANTE, para mensuração dos resultados previstos (pesquisas T0, T1, Tf). A aplicação das pesquisas será realizada por meio de coletores eletrônicos de dados como tablet, iPad ou palm top, que agilize a coleta das informações e armazene as informações de georreferenciamento, horário e áudio das entrevistas.

6.25. As entrevistas via coletores eletrônicos, as gravações das entrevistas serão disponibilizadas em formato digital à CONTRATANTE.

6.26. O CONTRATANTE poderá designar, eventualmente, a título de verificação operacional, técnico para acompanhar in loco a execução das pesquisas. Neste sentido, a coleta de dados deverá iniciar após a autorização do CONTRATANTE, não sendo permitido que está se realize sem autorização prévia.

6.27. Todas as pesquisas serão realizadas através de entrevistas pessoais, não sendo permitidas consultas utilizando outro meio, como telefone (exceto as entrevistas da etapa CATI). Será permitido exclusivamente para efeito de agendamento das entrevistas junto ao público-alvo.

6.28. Representam o público-alvo, os beneficiários dos projetos e atividades, atendidos com as ações (produtos e/ou serviços) promovidas pela Administração e parceiros, representados por empresas terceirizadas para prestação de serviços na cidade de Saquarema.

6.29. Com relação às pesquisas CATI, fica sob inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento e execução do número de entrevistas, como também todas as providências necessárias à sua perfeita operacionalização, como a sensibilização e o agendamento com o público-alvo, para aplicação dos questionários - que não poderão ser

inferiores ao limite mínimo de 3 (três) tentativas por usuário.

6.30. Esgotadas as tentativas, a CONTRATADA deverá assinalar o motivo e também relatar no questionário (campo específico) a não realização da entrevista. Sempre que for difícil a comunicação com o usuário do equipamento público em questão, o gestor do projeto deverá ser acionado imediatamente para não ocorrer possíveis contatos sem sucesso.

6.31. No caso de indisponibilidade de números telefônicos previamente ao início dos trabalhos de campo, a sensibilização e agendamento por parte da CONTRATADA se dará no próprio local, a partir de informações do gestor do projeto ou atividade.

6.32. Nos casos em que esgotados os recursos e as tentativas, a entrevista não se concretize, a CONTRATADA deverá comunicar e justificar o fato ao CONTRATANTE em relatório, antes de finalizada a etapa de coleta de dados da pesquisa em execução.

6.33. Nos preços deverão estar inclusas todas as incidências fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e demais encargos, que correrão por sua conta e responsabilidade, estando também abrangidas as despesas de transporte, hospedagem, alimentação, necessários à execução e operacionalização do objeto deste Termo de Referência.

6.34. A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela execução das atividades, reservando-se à Prefeitura Municipal de Saquarema o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização dessas atividades.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Executar fielmente o objeto contratado conforme as especificações contidas em sua proposta;

7.2. Manter-se durante toda execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, e com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas, sob pena de rescisão unilateral do contrato;

7.3. A CONTRATADA se obriga a realizar suas ações utilizando profissionais regularmente contratados e especializados em suas funções, atendendo à exigência de experiência e formação convencional. Cabe a CONTRATADA total e exclusiva responsabilidade pela condução e coordenação de seu pessoal para a execução das atividades contratadas, além de atender integralmente a toda legislação que rege os negócios jurídicos e que lhe atribua responsabilidades, com ênfase na previdenciária, na trabalhista, sindical, tributária e cível, em especial medicina e segurança do trabalho;

7.4. Arcar com as despesas pelo cumprimento das obrigações fiscais, previdenciárias, trabalhistas, encargos sociais, transporte aéreo ou terrestre, hospedagem, alimentação, frete, entrega, seguros, taxas, tributos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários e demais despesas diretas e/ou indiretas, necessárias à execução total do objeto contratado, inexistindo qualquer tipo de solidariedade do CONTRATANTE, para com a CONTRATADA quanto a estas obrigações;

7.5. Cumprir fielmente o objeto contratado de modo que se realize com esmero e perfeição e no prazo estabelecido, executando-o sob sua inteira responsabilidade;

- 7.6. Não transferir a terceiros a execução do objeto do presente instrumento, no todo ou em parte, sem prévia e expressa autorização do CONTRATANTE;
- 7.7. Cumprir as ações com profissionais especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável referente ao objeto de que trata o presente instrumento;
- 7.8. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do CONTRATANTE ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços objeto do presente instrumento, devendo adotar as providências que exigir a legislação em vigor;
- 7.9. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas vigentes de segurança do trabalho;
- 7.10. Cumprir as leis e regulamentos de que tratam a segurança do trabalho, bem como as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e demais postulados vigentes;
- 7.11. Sujeitar-se à mais ampla fiscalização por parte do CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações procedentes, caso ocorram;
- 7.12. Responder perante o CONTRATANTE e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, na condução do objeto deste instrumento sob a sua responsabilidade ou por erros relativos à execução do objeto deste termo;
- 7.13. Informar imediatamente o CONTRATANTE toda e qualquer excepcionalidade durante a execução do objeto deste termo, que possam por ventura atrasar o serviço e/ou as condições de entrega e execução;
- 7.14. Cumprir os critérios de sustentabilidade quanto ao objeto do presente termo, observando fielmente o que preceitua as boas práticas e a legislação vigente sobre a matéria;
- 7.15. Não empregar menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos;
- 7.16. Não empregar trabalhadores em trabalhos degradantes ou forçados;
- 7.17. Quando da necessidade de apresentação de relatórios que sejam impressos preferencialmente em papel reciclado e frente e verso;
- 7.18. A CONTRATADA deverá zelar pela imagem institucional do CONTRATANTE;
- 7.19. Informar o responsável técnico pelo trabalho (que ficará à disposição do CONTRATANTE na cidade de Saquarema), assim como os dados de contato de tal responsável e equipe técnica que irá tratar os assuntos pertinentes ao trabalho frente ao CONTRATANTE;
- 7.20. Durante a vigência do contrato, relatar o andamento dos trabalhos semanalmente via e-mail para os gestores do contrato ou a quem o CONTRATANTE nominar e prestar outras informações sempre que solicitadas;

7.21. Realizar treinamento de todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços, sobretudo os pesquisadores de campo, quanto às exigências, proposições e metodologia a ser adotada nos trabalhos, podendo o CONTRATANTE participar, caso julgue necessário;

7.22. A CONTRATADA deverá instruir todos os pesquisadores envolvidos nos trabalhos sobre os objetos e procedimentos das pesquisas. Necessariamente sendo utilizada a seguinte apresentação: “Meu nome é (informar o nome), Trabalho na empresa (informar o nome da CONTRATADA) e estamos realizando uma pesquisa para o CONTRATANTE sobre o Projeto/Atividade (informar o projeto ou atividade em questão)”.

7.23. Reproduzir os questionários e realizar a coleta de informações junto ao público participante dos projetos e atividades e entregá-los nos prazos solicitados;

7.24. A CONTRATADA deverá utilizar os questionários aprovados pelo CONTRATANTE exclusivamente nas pesquisas, objeto deste instrumento, não podendo utilizá-los no todo ou em parte em outros trabalhos por ela desenvolvidos, nem por ela disponibilizados a qualquer título, sob pena das sanções estabelecidas.

7.25. Executar a crítica visual dos questionários aplicados (que não poderão conter nenhum campo em branco, rasuras ou erro de preenchimento) e checar 100% (cem por cento) das entrevistas, antes do envio do material de campo ao CONTRATANTE;

7.26. É de obrigação da CONTRATADA a entrega do material devidamente conferido e isento de inconsistências como: erro ortográfico e gramatical, pergunta sem resposta, sem assinatura do entrevistado e verificador (no caso de entrevistas realizadas por formulários impressos), erro de somatório, preenchimento da justificativa informando o motivo da recusa pelo entrevistado, entre outros.

7.27. Proceder a retificação dos questionários que apresentarem problemas de consistência e/ou preenchimento e realizar nova coleta de dados junto ao caso (s) identificado (s) sem ônus adicional para o CONTRATANTE. Tal trabalho deverá ocorrer no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da identificação das inconsistências. No caso das inconsistências se referirem apenas à tabulação dos dados, o prazo máximo será de 24 (vinte e quatro) horas;

7.28. Apresentar relatório de campo via e-mail em 03 (três) dias úteis após o encerramento da coleta de dados de cada projeto, descrevendo-se os procedimentos adotados durante os trabalhos, a aplicação dos questionários, o cumprimento das entrevistas, eventuais problemas/dificuldades enfrentadas, soluções adotadas e eventuais modificações necessárias no cadastro do público-alvo. A entrega deste relatório, ao final do trabalho de campo, não elimina os informes que devem ser efetuados ao CONTRATANTE imediatamente à identificação de obstáculos à execução dos serviços;

7.29. Informar imediatamente ao CONTRATANTE e prestar os esclarecimentos julgados necessários de toda e qualquer excepcionalidade ocorrida durante o processo de coleta de dados junto ao público alvo dos projetos e atividades, tais como dificuldades na obtenção das informações, recusas de resposta, reclamações, dentre outros, de modo que sejam tomadas imediatas providências que se fizerem necessárias.

7.30. Qualquer atraso ou falha na execução dos trabalhos decorrentes da omissão da CONTRATADA, quanto ao relato de tais problemas, será considerada falta grave e sujeitará às sanções previstas no contrato assinado com o CONTRATANTE;

7.31. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução dos serviços, mesmo que para isso outra solução não prevista neste Termo de Referência tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;

7.32. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela equipe técnica do CONTRATANTE, atendendo de imediato as reclamações, bem como apresentar semanalmente relatórios sobre as atividades desenvolvidas;

7.33. Apresentar e debater com a equipe técnica do CONTRATANTE, os relatórios analíticos (preliminar e final) nas datas especificadas em seu plano de trabalho, e em conformidade com o presente Termo de Referência;

7.34. Atender a toda e qualquer solicitação de reformulação ou correção que se faça necessária ao atendimento às exigências do CONTRATANTE quanto ao atendimento do objeto contratado e dos níveis de serviços acordados;

7.35. Apresentar os resultados da pesquisa em programa PowerPoint ou sistema similar de forma resumida, em reunião específica a ser agendada de comum acordo com o CONTRATANTE; com a obrigatoriedade da presença do responsável técnico na apresentação de cada pesquisa. Caso o responsável técnico não possa participar fica obrigado a comunicar o CONTRATANTE com 05 (cinco) dias de antecedência em relação a data de apresentação, assim como, indicar o nome da pessoa que irá substituí-lo, sob pena das sanções estabelecidas.

7.36. Manter sempre, em absoluto sigilo, sob as penas da Lei, os métodos, processos e resultados inerentes à realização da pesquisa CONTRATADA, não podendo reproduzi-los sem prévia autorização do CONTRATANTE;

7.37. Guardar e proteger todos os documentos entregues pelo CONTRATANTE, bem como os resultantes da prestação dos serviços encomendados, dentro do mais rígido processo de controle, confiabilidade e segurança;

7.38. Disponibilizar o conteúdo dos trabalhos contratados, cedendo com exclusividade ao CONTRATANTE toda a propriedade intelectual dos mesmos, que poderá fazer uso irrestrito, podendo, para tanto, publicar, divulgar, ceder, doar, transferir, enfim, realizar todo e qualquer ato que julgue necessário ao alcance do fim pretendido;

7.39. Em caso de atraso na realização das etapas prevista, a CONTRATADA apresentará uma justificativa ao gestor do contrato, que será aceita ou não pela CONTRATANTE;

7.40. Obriga-se a CONTRATADA na pessoa do Responsável Técnico:

7.40.1. Monitorar o Plano de Trabalho para o fiel cumprimento dos prazos estabelecidos;

7.40.2. Orientar, supervisionar e acompanhar os trabalhos, com vista a viabilizar a realização das pesquisas e seus respectivos produtos e subprodutos;

- 7.40.3. Gerar relatórios sobre o andamento dos trabalhos;
- 7.40.4. Atender as solicitações do CONTRATANTE, sempre que necessário;
- 7.40.5. Prestar assistência técnica durante todo o desenvolvimento dos trabalhos;
- 7.40.6. Ficar à disposição do CONTRATANTE na cidade de Saquarema, durante todo o período de vigência do contrato ou a total conclusão dos trabalhos.
- 7.41. Realizar entrevistas em profundidade e discussão em grupo conduzidos por moderadores qualificados, com formação especializada e aptidão para captar o entendimento sobre o assunto de interesse da pesquisa.
- 7.42. Aguardar autorização da Administração para início do trabalho de campo.
- 7.43. Realizar entrevistas quantitativas conduzidas por entrevistadores qualificados, com formação especializada e aptidão para captar o entendimento sobre o assunto de interesse da pesquisa.
- 7.44. Providenciar todos os recursos necessário para realização do trabalho de campo, ou realização de focus group, entre eles a impressão dos questionários e aluguel de sala e equipamentos necessários.
- 7.45. Treinar os entrevistadores ou moderadores quanto a forma de aplicação do instrumento de coleta de dados, e procedimentos de campo, ou dos roteiros não estruturados ou semiestruturados, e sobre o que a Administração realiza e suas ações, sua forma de funcionamento, localização dos equipamentos, as principais atividades desenvolvidas, em qual ação ou projeto a pesquisa está inserida e detalhes relevantes sobre o projeto.
- 7.46. A Prefeitura Municipal de Saquarema poderá participar dos treinamentos sempre que entender necessário ou mediante solicitação da CONTRATADA.
- 7.47. Agendar as entrevistas, ou grupos focais, comunicar por e-mail os entrevistados sobre o início dos trabalhos, com o respectivo prazo para realização.
- 7.48. Realizar a coleta de dados em conformidade ao estabelecido na ordem de serviço e plano metodológico.
- 7.49. Supervisionar e monitorar a execução dos trabalhos de campo.
- 7.50. Enviar, quando solicitado, relatório de encerramento de atividade de campo à Administração apontado ocorrências e detalhamento do plano amostral executado, com justificativas para os casos de entrevistas não realizadas ou concluídas.
- 7.51. Fornecer ajuda de custo e demais ações de estímulo para cada participante nas Discussões em Grupo, Entrevistas em Profundidade compatível com o público participante e as práticas do mercado.
- 7.52. Registrar em meio magnético áudio/e ou vídeo 100% das entrevistas em profundidade e das discussões em grupo sendo uma gravação individual por Entrevista em Profundidade (EP) e

uma gravação para cada Discussão em Grupo (DG).

7.53. Analisar criticamente os instrumentos de coleta de dados para verificar se estão completos, legíveis, compreensíveis, uniformes, consistentes e precisos.

7.54. Checar e auditar, por meio dos arquivos de áudio, 25% da amostra de modo a garantir a veracidade e exatidão das informações coletadas.

7.55. Encaminhar quando solicitado relatório de checagem com nome e contato do entrevistado, o dia em que foi feito, o nome do entrevistador, que deve ser diferente do que fez a pesquisa, e conclusões sobre a checagem.

7.56. Realizar a pré-codificação de perguntas fechadas.

7.57. Realizar a transcrição das gravações dos arquivos de áudio e/ou vídeo de cada entrevista em profundidade ou discussão em grupo, devendo ser registrado todas as falas, diálogos e considerações feitas pelos participantes. Sistematizar/classificar respostas dissertativas (abertas).

7.58. Codificar numericamente as respostas dissertativas (abertas).

7.59. Digitar os dados coletados em software estatístico (compatível com o MS-Excel e gerador de arquivos em TXT).

7.60. Realizar o processamento eletrônico dos dados em equipamento próprio, com sistema SPSS - Statistical Package for the Social Sciences ou compatível que possibilite diversos cruzamentos de dados, quando solicitado pela Administração.

7.61. Produzir o banco de dados dos resultados em formato Excel.

7.62. Produzir as tabelas de processamento.

7.63. Disponibilizar o banco de dados da pesquisa à Administração com as informações coletadas em Microsoft Excel.

7.64. Analisar e interpretar os resultados com uso de técnicas e testes estatísticos.

7.65. Analisar e interpretar os resultados com uso de técnicas para pesquisas qualitativas.

7.66. Produzir os cruzamentos previstos e segmentar a informação por categorias de interesse.

7.67. Calcular as variáveis de soma, média, mediana, desvio padrão, valor máximo, valor mínimo e coeficiente de variação.

7.68. Realizar análise comparativa entre indicadores medidos em períodos distintos de forma a observar seu grau de evolução ou regressão.

7.69. Detectar variações nos indicadores avaliados fora dos parâmetros normais, avaliar possíveis causas e informar à Administração.

7.70. Levantar conclusões e observações para apoio a produção do relatório de pesquisa.

- 7.71. Redigir em formato docx relatório completo com estruturação mínima de capa, sumário, lista de tabelas e gráficos, introdução, dados gerais do projeto, metodologia, resumo executivo, capítulos de apresentação dos resultados, conclusões e recomendações.
- 7.72. Revisar gramaticalmente e estilisticamente o texto.
- 7.73. Confeccionar tabelas e gráficos em conformidade com o padrão da norma ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) número 14.724/2005.
- 7.74. Providenciar figuras ilustrativas quando necessário.
- 7.75. Incorporar logotipos e artes encaminhadas pela Administração.
- 7.76. Incorporar junto as tabelas e gráficos análises e observações.
- 7.77. Elaborar apresentação em pptx com capa de abertura, objetivos da pesquisa, metodologia, principais resultados, conclusões e recomendações.
- 7.78. Encaminhar por e-mail para analista técnico da Administração a versão preliminar do relatório.
- 7.79. Efetuar os ajustes solicitados pela Administração.
- 7.80. Encaminhar por e-mail para analista técnico da Administração a versão final do relatório assinada por um estatístico, base de dados, o infográfico (se demandado) e a apresentação em pptx.
- 7.81. Apresentar oralmente os resultados em reuniões técnicas ou eventos em horário a ser definido pela Administração. Até 4 apresentações mensais, para públicos e/ou conteúdos diferentes.
- 7.82. Realizar o trabalho de coleta de dados por meio de questionários estruturados, que aferirão aspectos relacionados a perfil e caracterização do público-alvo, das empresas, dos resultados preconizados com os indicadores definidos pela Administração.;
- 7.83. Levantar e inferir sobre os possíveis desvios observados junto ao público-alvo de cada projeto (críticas e sugestões), inclusive desistências, auxiliando o CONTRATANTE e parceiros na melhoria da gestão;
- 7.84. Realizar relatórios descritivos e analíticos dos dados obtidos, relacionando-os e comparando-os aos resultados obtidos em pesquisas anteriores, de marco inicial ou mensurações intermediárias;
- 7.85. Produzir informações sobre a evolução dos indicadores de resultados para subsidiar a avaliação do projeto ou atividade e, se for o caso, a sua revisão, adensamento ou, até mesmo encerramento;
- 7.86. Elaborar a partir dos resultados, apresentação em software apropriado à exposição dos resultados ao público alvo e parceiros de cada projeto.
- 7.87. Todas as etapas do serviço deverão ser realizadas em observância às normas da vigilância

sanitária, sendo obrigatório e de total responsabilidade da CONTRATADA providenciar as entrevistas serão face a face respeitando medidas de segurança como utilização de máscaras e distanciamento de no mínimo dois metros.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 8.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no presente termo de referência.
- 8.2. Verificar minuciosamente a conformidade dos serviços executados com as especificações constantes do termo de referência e da proposta de preços, para fins de aceitação.
- 8.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto executado, para que seja substituído, reparado ou corrigido.
- 8.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado.
- 8.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente à execução do objeto contratado, no prazo e forma estabelecidos neste termo de referência.
- 8.6. Fornecer à Contratada a relação de servidores e unidades autorizadas a acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, quando necessário.
- 8.7. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 8.8. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 8.9. Verificar se os serviços executados estão de acordo com as especificações constantes no termo de referência e demais condições estabelecidas.
- 8.10. Empenhar, para cumprimento do Contrato, os recursos orçamentários necessários ao pagamento.
- 8.11. Comunicar prontamente a Contratada qualquer anormalidade no objeto do Contrato, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste termo.
- 8.12. Notificar previamente a Contratada quando da aplicação de penalidades.
- 8.13. Reservar à fiscalização o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no presente termo e todo o mais que se relacione com a futura execução contratual, desde que não acarrete ônus para a Prefeitura Municipal de Saquarema ou modificação das obrigações.

9. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 9.1. O gestor e ou fiscal do contrato será designado pela Administração Municipal para os fins do disposto no art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93. No entanto, tal ato não exclui e nem reduz a

responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na sua ocorrência, não implica em corresponsabilidade do Poder Público contratante ou de seus agentes e prepostos, salvo quanto a estes, se decorrente de ação ou omissão funcional, apurada na forma da legislação vigente.

9.2. Ficará a cargo do fiscal de contrato observar as condições, prazos e o gerenciamento da execução do objeto contratado. O mesmo, dentre outras atribuições inerentes à função de fiscalização, também deverá atestar oportunamente se os serviços se encontram de acordo com as quantidades e especificações contidas neste termo de referência.

9.3. Ficarão reservados à fiscalização do contrato o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no presente Processo Administrativo e tudo o mais que se relacione com o objeto licitado, desde que não acarrete ônus para a Prefeitura Municipal de Saquarema ou modificação da contratação.

9.4. As decisões que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato deverão ser solicitadas formalmente pela contratada à autoridade administrativa imediatamente superior ao fiscal, através dele, em tempo hábil para a adoção de medidas convenientes.

9.5. A contratada deverá aceitar, antecipadamente, todos os métodos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos, soluções e comunicações necessários ao fiel cumprimento de suas obrigações nos termos do contrato a ser firmado.

9.6. A existência e a atuação da fiscalização em nada restringirão a responsabilidade única, integral e exclusiva da contratada, no que concerne ao objeto contratual, às implicações próximas e remotas perante a Prefeitura Municipal de Saquarema ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de irregularidades decorrentes da execução do objeto licitado e adjudicado não implicará corresponsabilidade desta Prefeitura ou de seus prepostos, devendo, ainda, a contratada, sem prejuízo das penalidades previstas, proceder ao ressarcimento imediato, ao Poder Público licitante, dos prejuízos apurados e imputados a falhas na execução do objeto adjudicado.

10. DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

10.1. A licitante que durante todo os procedimentos executados: não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta ou cometer fraude ficará impedida temporariamente de licitar e contratar com o Município de Saquarema.

10.2. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela Contratada, sem justificativa, poderá sofrer as seguintes sanções:

10.2.1. Serão aplicadas as sanções contratuais sobre as condutas típicas, caso ocorram, observando-se as disposições contidas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93.

10.2.2. A eventual aplicação de multas observará o contido no art. 55, VII e arts. 80, III e 86 a 88 da Lei Federal nº 8.666/93.

10.2.3. A aplicação, nos termos legais, de qualquer penalidade por parte da Administração Pública realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada.

10.2.4. A Prefeitura Municipal de Saquarema reserva-se no direito de não receber o objeto que esteja em desacordo com as especificações e condições constantes deste instrumento, podendo aplicar as penalidades e sanções previstas ou rescindir o contrato e aplicar o disposto no art. 24, XI da Lei Federal nº. 8.666/93.

11. DA CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. A despesa com o presente objeto será assegurada por conta de recursos que estarão livres e não comprometidos, conforme dotação orçamentária vigente para o exercício de 2021, pertinentes à Secretaria Municipal de Governo, segundo dados abaixo:

- Programa: 04.122.0003.2.003000 – Apoio Administrativo às ações de Governo
- Natureza: 3.3.90.39.99.00.00 – Outros serviços de Terceiros
- Fonte: 1533 – Royalties 9478/97

12. DO PAGAMENTO

12.1. O pagamento será realizado, em regra, em até 30 (trinta) dias após o adimplemento da obrigação e apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada por, no mínimo, dois servidores designados pela Administração Municipal, a partir da efetiva execução do objeto em tela.

13. DA MEMÓRIA DE CÁLCULO

13.1. A tabela constante no item 5 do presente termo indica o escopo resumido do objeto da contratação, onde estão inseridas as especificações e quantitativos que servirão para a formação dos preços.

Saquarema, 16 de julho de 2021.

José Carlos Martins
Secretário Municipal de Governo
Matrícula 2000693

Elaborado por: