

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Constitui objeto do presente Termo de Referência a contratação de empresa especializada para locação de solução tecnológica de ouvidoria e pesquisa de satisfação, mediante fornecimento, instalação, configuração, gerenciamento e manutenção de 04 (quatro) totens eletrônicos com tecnologia embarcada, destinados à coleta de opiniões da população acerca da qualidade dos serviços públicos prestados pela Administração Municipal, incluindo software para gerenciamento das informações, emissão de relatórios gerenciais e suporte técnico.

A contratação compreenderá todos os serviços necessários ao pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual, permitindo à Administração Municipal acompanhar a percepção dos usuários acerca da qualidade dos serviços públicos prestados pelas diversas unidades administrativas, produzindo informações gerenciais destinadas ao monitoramento dos indicadores de satisfação, ao planejamento das ações administrativas e ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação decorre da necessidade de fortalecimento dos mecanismos de avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais, permitindo que a Administração acompanhe a percepção dos usuários acerca do atendimento prestado pelas diversas Secretarias e unidades administrativas durante a execução contratual.

Conforme demonstrado no Documento de Formalização da Demanda e no Estudo Técnico Preliminar, o Município realizou pesquisa pública de satisfação que permitiu identificar unidades administrativas com maior índice de manifestações de insatisfação, evidenciando a necessidade de disponibilização de ferramenta tecnológica que possibilite acompanhar a evolução desses indicadores e avaliar a efetividade das ações administrativas voltadas à melhoria dos serviços públicos.

A disponibilização da solução tecnológica para realização de pesquisas eletrônicas de satisfação permitirá à Administração obter informações diretamente dos usuários dos serviços públicos, produzindo indicadores confiáveis, relatórios gerenciais e dados objetivos que subsidiarão a tomada de decisões administrativas, o planejamento das ações e o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos à população.

A utilização de pesquisas eletrônicas de satisfação mostra-se compatível com os princípios da eficiência, da transparência, da participação social, da economicidade e da gestão baseada em evidências, fortalecendo a aproximação entre a Administração Pública e a comunidade e permitindo que as decisões dos gestores sejam fundamentadas em informações produzidas pelos próprios usuários dos serviços públicos.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO



A solução consiste na disponibilização de sistema integrado destinado à realização de pesquisas eletrônicas de satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais, compreendendo a locação de equipamentos eletrônicos, plataforma informatizada para gerenciamento das pesquisas, instalação, configuração, suporte técnico, manutenção preventiva, manutenção corretiva e atualização dos recursos necessários ao pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

A solução deverá possibilitar a coleta estruturada da percepção dos cidadãos acerca da qualidade dos serviços públicos prestados pela Administração Municipal, permitindo o acompanhamento dos indicadores de satisfação dos usuários, a identificação de oportunidades de melhoria, a produção de relatórios gerenciais e o fornecimento de informações destinadas ao planejamento das ações administrativas.

A plataforma deverá permitir que a Administração gerencie as pesquisas eletrônicas, acompanhe os resultados obtidos, emita relatórios e utilize as informações produzidas para avaliação da qualidade dos serviços públicos, observadas as especificações constantes deste Termo de Referência.

Todos os equipamentos, sistemas e serviços deverão operar de forma integrada, garantindo o adequado funcionamento da solução durante toda a execução contratual, observando as exigências de segurança das informações, confidencialidade dos dados e atendimento às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei Federal nº 13.709/2018.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A futura contratação deverá contemplar solução completa para atendimento das necessidades da Administração Municipal, compreendendo equipamentos, plataforma informatizada e serviços de suporte necessários ao pleno funcionamento do objeto.

Os equipamentos disponibilizados deverão possuir tecnologia embarcada, tela sensível ao toque (touchscreen), funcionamento contínuo, sistema próprio para coleta das respostas, possibilidade de inserção de até 10 (dez) perguntas por pesquisa, utilização de perguntas objetivas e/ou descritivas e armazenamento seguro das informações coletadas.

A plataforma informatizada deverá possibilitar o cadastro das pesquisas, gerenciamento das perguntas, acompanhamento em tempo real dos resultados, emissão de relatórios mensais por unidade ou local de coleta, emissão de relatórios consolidados, exportação dos dados em formato PDF e planilha eletrônica, bem como disponibilização de indicadores gráficos e estatísticos.

A contratada será responsável pela instalação dos equipamentos, configuração inicial da solução, manutenção preventiva, manutenção corretiva, substituição de equipamentos defeituosos quando necessária, atualização do sistema e prestação de suporte técnico durante toda a vigência contratual.

A solução deverá observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei Federal nº 13.709/2018, garantindo a confidencialidade dos dados, controle de acesso às informações e armazenamento seguro dos registros produzidos durante a execução contratual.

A contratada deverá atender às exigências de habilitação jurídica, regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e econômico-financeira previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, demonstrando capacidade para executar integralmente o objeto da contratação.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

A execução do objeto compreenderá o fornecimento, instalação, configuração, disponibilização da plataforma informatizada, suporte técnico, manutenção preventiva, manutenção corretiva e atualização dos recursos tecnológicos necessários ao pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual. A instalação dos equipamentos será realizada nos locais previamente definidos pela Administração Municipal, observadas as necessidades das unidades administrativas contempladas pela contratação, cabendo à contratada promover a configuração inicial da solução e disponibilizar todos os recursos necessários para o início da utilização dos equipamentos e da plataforma de gerenciamento.

A contratada deverá concluir integralmente a implantação da solução no prazo máximo de até **10 (dez) dias**, contados da assinatura do contrato. Nesse período deverão estar integralmente concluídas a instalação dos equipamentos, a configuração inicial da plataforma, o cadastramento e parametrização das perguntas que serão utilizadas pela Administração Municipal, a realização do treinamento dos servidores designados para gerenciamento da solução e a disponibilização da plataforma em plenas condições de funcionamento, apta para início da operação. O recebimento da implantação ficará condicionado à verificação, pela fiscalização do contrato, de que todas as etapas foram executadas de forma satisfatória.

A contratada deverá disponibilizar treinamento básico aos servidores indicados pela Administração para utilização da plataforma informatizada, possibilitando o gerenciamento das pesquisas e a utilização das funcionalidades disponibilizadas pela solução. As pesquisas eletrônicas poderão ser cadastradas, alteradas ou substituídas pela Administração sempre que houver necessidade, utilizando os recursos disponibilizados pela plataforma.

Durante toda a execução contratual, a contratada deverá assegurar o adequado funcionamento dos equipamentos, da plataforma informatizada e dos serviços de suporte técnico, realizando as manutenções preventivas e corretivas necessárias, inclusive com a substituição de equipamentos defeituosos quando necessária para garantir a continuidade da prestação dos serviços.

As despesas com energia elétrica destinada ao funcionamento dos equipamentos serão de responsabilidade da Administração Municipal, assim como os deslocamentos internos dos equipamentos entre repartições municipais quando realizados por iniciativa exclusiva do Município.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da contratada fornecer os equipamentos em perfeitas condições de funcionamento, realizar sua instalação nos locais indicados pela Administração

Municipal e promover a configuração inicial da solução, disponibilizando todos os recursos necessários para o início da execução contratual.

A contratada deverá manter os equipamentos e a plataforma informatizada em adequado funcionamento durante toda a vigência contratual, realizando as manutenções preventivas e corretivas necessárias, bem como substituindo os equipamentos que apresentarem defeitos quando necessário para assegurar a continuidade da prestação dos serviços.

Também será de responsabilidade da contratada disponibilizar acesso à plataforma de gerenciamento das pesquisas, prestar suporte técnico durante toda a execução contratual, manter o sistema atualizado e emitir os relatórios gerenciais previstos neste Termo de Referência ou aqueles solicitados pela Administração.

A contratada deverá garantir a integridade, a segurança e a confidencialidade das informações eventualmente coletadas pela solução, observando integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

Além das obrigações previstas neste Termo de Referência, a contratada deverá cumprir todas as demais exigências decorrentes da legislação aplicável e do futuro instrumento contratual.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Compete ao Município indicar os locais destinados à instalação dos equipamentos, disponibilizar os pontos de energia elétrica necessários ao seu funcionamento e fornecer as informações indispensáveis para a implantação da solução.

Também caberá à Administração acompanhar e fiscalizar a execução contratual por meio de servidor formalmente designado, comunicar à contratada as irregularidades eventualmente verificadas durante a execução dos serviços e adotar as providências administrativas cabíveis.

O Município efetuará os pagamentos nas condições estabelecidas neste Termo de Referência, desde que verificada a regular execução contratual e atendidas as exigências previstas para a liquidação da despesa.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O pagamento será realizado mensalmente, considerando a disponibilização dos equipamentos, da plataforma informatizada e dos serviços de suporte técnico e manutenção previstos na contratação.

A liquidação da despesa ficará condicionada à verificação da regular execução contratual pelo fiscal do contrato, mediante conferência da disponibilidade dos equipamentos, do funcionamento da plataforma informatizada e da apresentação do relatório mensal correspondente ao período.

Verificada a conformidade da execução do objeto, o pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias após a liquidação da despesa, mediante apresentação da Nota Fiscal.

Constatada qualquer irregularidade na execução contratual, o pagamento permanecerá suspenso até a regularização das pendências verificadas, sem prejuízo da adoção das medidas administrativas e contratuais cabíveis.

9. VIGÊNCIA

O contrato decorrente da presente contratação terá vigência inicial de 04 (quatro) meses, contados da emissão da Ordem de Compra.

Poderá ser renovado sucessivamente por períodos iguais, mediante interesse da Administração, demonstração da vantajosidade da contratação e manutenção das condições que fundamentaram a contratação inicial, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

10. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A modalidade de licitação aplicável à presente contratação será definida após a conclusão da pesquisa de preços destinada à estimativa do valor da contratação, oportunidade em que será verificado o enquadramento legal da despesa e adotada a modalidade de seleção compatível com as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

Independentemente da modalidade de licitação a ser adotada, o critério de julgamento será o de menor preço, desde que a proposta atenda integralmente às especificações técnicas, aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e às demais condições previstas no instrumento convocatório.

A empresa a ser contratada deverá comprovar o atendimento às exigências de habilitação jurídica, regularidade fiscal, social e trabalhista, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e da documentação que vier a ser exigida no respectivo edital.

11. FISCALIZAÇÃO

A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por servidor formalmente designado pela Administração Municipal, competindo-lhe verificar o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, registrar as ocorrências verificadas durante a execução do contrato, solicitar a correção de eventuais irregularidades e atestar a execução dos serviços para fins de liquidação da despesa.

A fiscalização exercida pela Administração não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada pela perfeita execução do objeto, permanecendo esta responsável pelos danos eventualmente causados ao Município ou a terceiros em decorrência da execução contratual.

12. SANÇÕES

O inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas pela contratada, bem como a prática de quaisquer infrações contratuais ou administrativas durante a execução do contrato, sujeitará a contratada à aplicação das sanções administrativas previstas na Lei



Federal nº 14.133/2021, observadas a natureza e a gravidade da infração, os danos eventualmente causados à Administração, a reincidência, as circunstâncias do caso concreto e os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

A aplicação de qualquer sanção será precedida da instauração do competente processo administrativo, assegurados à contratada o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal, sem prejuízo da obrigação de reparar os danos eventualmente causados à Administração e das demais responsabilidades civis e penais cabíveis, na forma da legislação vigente.

13. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação será elaborada mediante pesquisa de preços realizada pelo Departamento de Compras do Município de Alpestre, observando os parâmetros estabelecidos no art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021, na regulamentação municipal aplicável e nas demais normas pertinentes.

Para definição do valor estimado serão considerados, entre outros parâmetros, contratações similares realizadas por outros órgãos e entidades da Administração Pública, atas de registro de preços vigentes, propostas comerciais obtidas junto a fornecedores do ramo e demais fontes admitidas pela legislação.

A pesquisa de preços deverá contemplar todos os componentes necessários à execução do objeto, incluindo o fornecimento dos equipamentos, plataforma informatizada, instalação, configuração, treinamento, suporte técnico, manutenção preventiva, manutenção corretiva e atualização do sistema.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta de dotação orçamentária própria da Secretaria Municipal da Administração, observada a existência de disponibilidade orçamentária e financeira, bem como a prévia emissão da respectiva reserva de dotação, em conformidade com as normas de execução orçamentária e financeira aplicáveis.

A classificação orçamentária, a fonte de recursos, o elemento de despesa e os demais dados necessários à adequada execução orçamentária da contratação serão devidamente indicados durante a instrução do processo administrativo, previamente à formalização da contratação, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e da Lei Complementar nº 101/2000.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

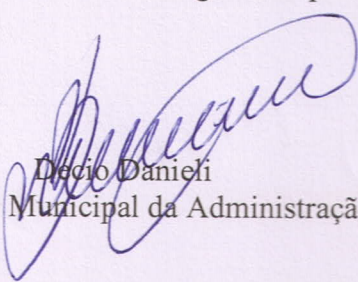
Os estudos técnicos realizados durante a fase de planejamento demonstraram a necessidade da contratação e evidenciaram que a solução especificada neste Termo de Referência mostra-se adequada ao atendimento das necessidades da Administração Municipal, atendendo aos princípios da eficiência, da economicidade, da transparência, do interesse público e do planejamento das contratações previsto na Lei Federal nº 14.133/2021.



A solução contratada deverá permanecer em pleno funcionamento durante toda a vigência contratual, garantindo a adequada disponibilização dos equipamentos, da plataforma informatizada e dos serviços de suporte, manutenção e gerenciamento necessários à realização das pesquisas eletrônicas de satisfação, em conformidade com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, na proposta da contratada e nas demais condições contratuais.

Concluída a fase de planejamento da contratação, verificou-se que foram realizados os estudos técnicos, as análises de mercado, a definição dos requisitos da contratação e a elaboração das especificações necessárias à adequada caracterização do objeto, permitindo à Administração promover o regular prosseguimento da instrução processual.

Não foram identificados impedimentos de ordem técnica, operacional ou administrativa capazes de inviabilizar a realização da futura licitação, permanecendo apenas a adoção das providências inerentes à fase interna do processo, especialmente a conclusão da pesquisa de preços, a definição da modalidade de licitação, a indicação da dotação orçamentária e o atendimento das demais exigências previstas na Lei Federal nº 14.133/2021.



Decio Danieli
Secretário Municipal da Administração

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA – DFD

Município de Alpestre/RS

Área Demandante: Secretaria Municipal da Administração

1. Descrição sucinta da demanda

Verifica-se a necessidade de aperfeiçoamento dos mecanismos de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados pelo Município de Alpestre/RS, considerando a importância de obter informações confiáveis, atualizadas e representativas acerca da percepção dos cidadãos quanto ao atendimento recebido nas diversas unidades da Administração Pública Municipal.

Com o objetivo de fortalecer a participação popular e subsidiar o planejamento das ações administrativas, o Município realizou recentemente uma pesquisa pública de satisfação abrangente, por meio da qual foi possível identificar a percepção dos usuários em relação aos serviços públicos municipais prestados pelas diversas Secretarias e unidades administrativas.

A análise dos resultados obtidos permitiu identificar que determinados setores concentraram maior número de manifestações de insatisfação e reclamações por parte da população, evidenciando a necessidade de acompanhamento mais próximo e contínuo da qualidade dos atendimentos prestados nessas unidades, bem como da efetividade das medidas administrativas que venham a ser implementadas para promover a melhoria dos serviços.

Nesse contexto, torna-se necessário que a Administração disponha de mecanismos que possibilitem acompanhar a evolução da satisfação dos usuários, permitindo verificar se as ações adotadas estão produzindo os resultados esperados e identificar novas oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais.

A obtenção contínua dessas informações constitui importante instrumento de gestão, contribuindo para a tomada de decisões fundamentadas em dados objetivos, para o aprimoramento da qualidade dos serviços oferecidos à população, para o fortalecimento da transparência administrativa e para a promoção de uma gestão pública orientada pela melhoria contínua.

2. Grau de prioridade da demanda

Prioridade alta, considerando que a pesquisa pública de satisfação já realizada identificou unidades administrativas com maior índice de reclamações e insatisfação por parte dos usuários dos serviços públicos, tornando necessária a implementação de mecanismos que permitam acompanhar a evolução da qualidade dos atendimentos, avaliar a efetividade das ações corretivas adotadas pela Administração e subsidiar a tomada de decisões voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população.

3. Justificativa da necessidade da contratação



A Administração Pública possui o dever de buscar o aperfeiçoamento contínuo dos serviços disponibilizados à população, observando os princípios da eficiência, da transparência, da participação social e da melhoria da gestão pública.

A pesquisa pública de satisfação realizada pelo Município representou importante instrumento de diagnóstico da percepção dos cidadãos quanto aos serviços públicos municipais, permitindo identificar pontos fortes, oportunidades de melhoria e, especialmente, as unidades administrativas que concentraram maior volume de manifestações de insatisfação.

Entretanto, a realização de uma pesquisa pontual fornece apenas um retrato momentâneo da percepção da população, não sendo suficiente para acompanhar a evolução da qualidade dos serviços ao longo do tempo nem para verificar se as medidas implementadas pela Administração estão efetivamente produzindo os resultados pretendidos.

Dessa forma, torna-se necessário estabelecer mecanismos que possibilitem o acompanhamento da satisfação dos usuários, especialmente nos locais que apresentaram maiores índices de reclamações, permitindo a obtenção de informações atualizadas sobre a qualidade do atendimento prestado, a identificação de novas demandas e a avaliação do desempenho dos serviços públicos.

Além disso, o monitoramento contínuo da percepção dos cidadãos permitirá à Administração produzir indicadores gerenciais confiáveis, subsidiar o planejamento de ações, direcionar investimentos, aperfeiçoar processos administrativos e fortalecer a cultura de gestão baseada em evidências, contribuindo para a melhoria da eficiência administrativa e da qualidade dos serviços oferecidos à comunidade.

A demanda também se justifica pela necessidade de ampliar os mecanismos de participação social, proporcionando aos cidadãos a possibilidade de manifestar sua percepção acerca dos serviços públicos de forma contínua, fortalecendo a transparência da gestão municipal e aproximando a Administração da população.

4. Riscos da não formalização da demanda

A não formalização da presente demanda poderá impedir que a Administração acompanhe a evolução da satisfação dos usuários dos serviços públicos, dificultando a verificação da efetividade das medidas implementadas para corrigir as deficiências identificadas na pesquisa pública de satisfação anteriormente realizada.

Poderá, ainda, ocasionar a permanência de problemas relacionados à qualidade do atendimento em unidades administrativas que já apresentaram elevados índices de reclamações, sem que a Administração disponha de informações atualizadas capazes de subsidiar a adoção de novas medidas corretivas ou de avaliar os resultados das ações já executadas.

Além disso, a ausência de mecanismos de acompanhamento poderá limitar a produção de indicadores gerenciais confiáveis, dificultando o planejamento administrativo, a definição de prioridades, a avaliação do desempenho dos serviços públicos e a implementação de políticas voltadas à melhoria contínua da gestão.

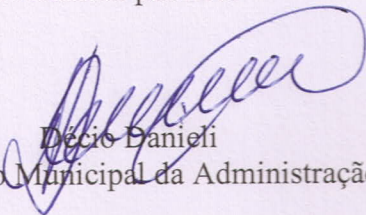


A manutenção desse cenário poderá comprometer o fortalecimento da participação social, reduzir a capacidade de monitoramento da qualidade dos serviços prestados pelo Município e dificultar a tomada de decisões fundamentadas em informações objetivas, refletindo negativamente na eficiência administrativa e na satisfação da população.

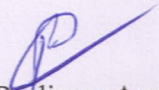
5. Disposições gerais

A presente demanda possui natureza institucional e decorre da necessidade de fortalecer os mecanismos de acompanhamento da qualidade dos serviços públicos municipais, especialmente nas unidades administrativas que apresentaram maior índice de manifestações de insatisfação na pesquisa pública de satisfação realizada pelo Município.

As definições técnicas, operacionais, quantitativas e demais requisitos relacionados à futura contratação serão detalhados durante a fase de planejamento, por meio do Estudo Técnico Preliminar, do Termo de Referência e dos demais documentos que instruirão o respectivo processo administrativo, observadas as necessidades da Administração Municipal, a legislação vigente e o interesse público.



Décio Danieli
Secretário Municipal da Administração



Rudimar Argenton
Prefeito Municipal