



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

Praça Dr. Mário Ribeiro da Silva, Nº. 14 – Caixa Postal 50

Fone: (14) 3265-9530

CEP: 17490-000 – CNPJ 46.137.451/0001-76 – Piratininga – São Paulo

site: www.piratininga.sp.gov.br - e-mail: licitacao@piratininga.sp.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA – DISPENSA DE LICITAÇÃO LEI 14.133/2021

SOLICITANTE: Assessoria de Planejamento e Chefia de Gabinete

1. OBJETO

1.1. Especificação

Contratação de empresa para a prestação de serviços de consultoria na realização de avaliação através de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelo município, a partir da opinião dos usuários.

A pesquisa de satisfação para avaliação dos serviços prestados deverá observar a opinião dos usuários dos serviços públicos onde a empresa contratada deverá realizar os serviços buscando investigar sobre os aspectos das seguintes variáveis:

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

A empresa deverá avaliar a satisfação dos serviços constantes da Carta de Serviços ao Usuário apresentada pela Prefeitura e a elaboração de ranking das Coordenadorias com maior incidência de insatisfação dos usuários;

A Rotina dos trabalhos deverá seguir o seguinte desenvolvimento:

1. Desenvolvimento de Estratégias;
2. Planejamento Operacional;
3. Levantamento documental e em campo de todos os serviços prestados pela municipalidade;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

Praça Dr. Mário Ribeiro da Silva, Nº. 14 – Caixa Postal 50

Fone: (14) 3265-9530

CEP: 17490-000 – CNPJ 46.137.451/0001-76 – Piratininga – São Paulo

site: www.piratininga.sp.gov.br - e-mail: licitacao@piratininga.sp.gov.br

4. Elaboração e desenvolvimento dos questionários para coleta dos dados, podendo seguir o modelo de referência a ser disponibilizado pelo município;
5. A aplicação de questionários estruturados, através de equipe treinada para este fim, onde serão levantados dados com o universo pesquisado, sendo usuários dos serviços públicos do município de Piratininga;
6. As entrevistas serão realizadas pessoalmente através da coleta de dados com a utilização de equipamentos e software passíveis de auditoria;
7. Checagem e crítica dos questionários;
8. Tabulação dos dados.
9. Apresentação gráfica e digital com relatório conclusivo.

Todos os materiais necessários para a realização dos trabalhos, bem como mão-de-obra, correrão por conta da CONTRATADA.

O valor fixado pelo serviço será pago em parcela única, que deverá ser realizado em até 07 dias após a etapa de apresentação gráfica e digital do resultado da pesquisa, com emissão da nota fiscal, atestada, aprovada e assinada pelo responsável pela fiscalização dos serviços prestados, juntamente com a apresentação gráfica e digital de execução dos trabalhos concluídos, inclusos todos os ônus como impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos fiscais previstos na legislação pertinente;

Os serviços terão o prazo máximo de execução de 60 (sessenta) dias, contados a partir do envio da ordem de serviço, podendo ser prorrogado na forma da Lei.

1.2. Quantidade

750 entrevistados (aproximadamente 5% da população do município)

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

A contratação de uma empresa especializada para a prestação de serviços de consultoria com o objetivo de realizar a avaliação por meio de pesquisa de satisfação dos serviços oferecidos pelo município se justifica por diversos motivos, em conformidade com dispositivos legais e normativos relevantes. Abaixo, apresento uma justificativa detalhada para essa contratação:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

Praça Dr. Mário Ribeiro da Silva, Nº. 14 – Caixa Postal 50

Fone: (14) 3265-9530

CEP: 17490-000 – CNPJ 46.137.451/0001-76 – Piratininga – São Paulo

site: www.piratininga.sp.gov.br - e-mail: licitacao@piratininga.sp.gov.br

ATENDIMENTO À LEGISLAÇÃO VIGENTE:

A Lei Federal Nº. 13.460/2017, em seu artigo 7º, estabelece a necessidade de avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados à população. O município tem a obrigação legal de buscar a satisfação dos usuários e aprimorar constantemente seus serviços. A contratação da consultoria está alinhada com essa premissa, garantindo o cumprimento das exigências legais.

O artigo 23 da Lei Federal Nº. 13.460/2017 preconiza a implementação de mecanismos de controle e avaliação da satisfação do usuário quanto aos serviços públicos. A contratação da consultoria se configura como um desses mecanismos, permitindo uma avaliação estruturada e eficiente da percepção dos cidadãos em relação aos serviços municipais.

ORIENTAÇÃO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO (TCESP):

O COMUNICADO SDG Nº. 21/2018 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – TCESP destaca a importância da avaliação da satisfação do usuário como instrumento de gestão eficiente e eficaz. A contratação da consultoria, nesse contexto, está em plena consonância com as orientações do órgão de controle, fortalecendo a adequação às boas práticas administrativas.

MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS:

A realização de pesquisas de satisfação permite identificar pontos de melhoria nos serviços prestados pelo município. A consultoria especializada trará metodologias e expertise necessárias para analisar os resultados da pesquisa, apontar áreas de aprimoramento e sugerir ações corretivas, contribuindo para a excelência na prestação de serviços públicos.

EFICIÊNCIA NA COLETA E ANÁLISE DE DADOS:

A contratação de uma empresa especializada em consultoria proporcionará a utilização de metodologias eficazes na coleta e análise de dados, garantindo resultados mais precisos e representativos. Isso permitirá uma compreensão mais aprofundada da percepção dos usuários em relação aos serviços municipais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

Praça Dr. Mário Ribeiro da Silva, Nº. 14 – Caixa Postal 50

Fone: (14) 3265-9530

CEP: 17490-000 – CNPJ 46.137.451/0001-76 – Piratininga – São Paulo

site: www.piratininga.sp.gov.br - e-mail: licitacao@piratininga.sp.gov.br

ECONOMIA DE RECURSOS E TEMPO:

A terceirização desse serviço para uma empresa especializada proporciona economia de recursos, uma vez que evita a necessidade de estruturação interna para a realização da pesquisa. Além disso, a expertise da consultoria agiliza o processo, permitindo uma execução eficiente e rápida.

TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS:

A divulgação transparente dos resultados da pesquisa de satisfação demonstra o compromisso do município com a transparência e a prestação de contas à sociedade. A análise pública desses dados contribui para a construção de uma gestão mais participativa e fortalece a confiança da população nos serviços oferecidos.

Portanto, a contratação da empresa para a prestação de serviços de consultoria para a realização da pesquisa de satisfação atende a uma demanda legal, promove a melhoria contínua dos serviços públicos, está alinhada às orientações do TCESP e representa uma estratégia eficiente para garantir a eficácia e eficiência na gestão municipal.

3. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

O custo estimado da contratação é de R\$ 15.400,00 (quinze mil e quatrocentos reais)

4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

4.1. São obrigações da contratante:

4.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas na solicitação da compra;

4.1.2. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

4.1.3. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

Praça Dr. Mário Ribeiro da Silva, Nº. 14 – Caixa Postal 50

Fone: (14) 3265-9530

CEP: 17490-000 – CNPJ 46.137.451/0001-76 – Piratininga – São Paulo

site: www.piratininga.sp.gov.br - e-mail: licitacao@piratininga.sp.gov.br

5.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes da proposta aceita e, ainda:

5.1.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes da proposta, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

5.1.3. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

5.1.4. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

6. FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO

6.1. O pagamento será realizado no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do atestado de recebimento do objeto contratado, mediante apresentação de Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

6.1.1. A Nota Fiscal/Fatura liquidada, deverá, obrigatoriamente, conter o mesmo CNPJ/MF do vencedor da contratação e deverá ser atestada pelo fiscal da contratação.

6.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

6.3. Constatando-se alguma irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

7. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Tesouro (Recursos Próprios) – Ficha 032 (Categoria Econômica: 3.3.90.39.00 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIRO – PESSOA JURÍDICA – **EXERCÍCIO: 2023**)

Tesouro (Recursos Próprios) – Ficha 020 (Categoria Econômica: 3.3.90.39.00 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIRO – PESSOA JURÍDICA - **EXERCÍCIO: 2024**)



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

Praça Dr. Mário Ribeiro da Silva, Nº. 14 – Caixa Postal 50

Fone: (14) 3265-9530

CEP: 17490-000 – CNPJ 46.137.451/0001-76 – Piratininga – São Paulo

site: www.piratininga.sp.gov.br - e-mail: licitacao@piratininga.sp.gov.br

Piratininga, 19 de dezembro de 2023

VINÍCIUS VEROLLI DE ALMEIDA
ASSESSOR DE PLANEJAMENTO