

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços na área de pesquisa de mercado, para coleta, tabulação, processamento de dados, análise quantitativa e qualitativa de conteúdo, com estatística descritiva, exploratória e inferencial, bem como, apresentação dos resultados aos gestores.

2. REQUISITOS DO SERVIÇO

A Pesquisa de Satisfação de Clientes tem como objetivo medir e avaliar o nível de satisfação dos clientes (órgãos da Administração Direta, Indireta e Subprefeituras) atendidos pela Prodam-SP.

3. SOBRE A PESQUISA DE SATISFAÇÃO A SER REALIZADA

A Pesquisa de Satisfação de Clientes, a ser realizada, tem por finalidade identificar pontos importantes quanto a:

- 3.1. Avaliar o nível de satisfação dos clientes nos serviços prestados pela Prodam-SP, conforme temas descritos no item 6.4. deste Termo de Referência;
- 3.2. Determinar os atributos mais importantes (key drives) que impactam o nível de satisfação geral dos clientes;
- 3.3. Definir o Índice de Satisfação Geral dos Clientes e de Recomendação da Prodam-SP para outras Secretarias e/ou empresas (Net Promoter Score-NPS);
- 3.4. Avaliar a percepção sobre a imagem da Prodam-SP;
- 3.5. Avaliar aspectos qualitativos e quantitativos do relacionamento destes clientes para com a Prodam-SP.

4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES A SEREM CONTRATADAS

A CONTRATADA deverá realizar:

- 4.1. Reuniões virtuais de briefing para entendimento da demanda.
- 4.2. Proposta de plano de análise da Pesquisa de Satisfação dos Clientes, a ser aprovada pela CONTRATANTE.
- 4.3. Apresentação do protótipo de dashboard, com possibilidade de comparação com anos anteriores, a ser validado pela CONTRATANTE;
- 4.4. Pesquisa quantitativa e qualitativa, envolvendo:
 - 4.4.1. Planejamento da Pesquisa;
 - 4.4.2. Validação do questionário a ser fornecido pela CONTRATANTE, com possibilidade de indicação de melhorias;
 - 4.4.3. Modelo para a coleta de dados, a ser validado pela CONTRATANTE;
 - 4.4.4. Implementação e testes do questionário;
 - 4.4.5. Preparação do convite para a Pesquisa, a ser validado pela CONTRATANTE;

- 4.4.6. Envio dos convites, com o link do questionário, para a lista de respondentes, que será fornecida pela CONTRATANTE;
- 4.4.7. Coleta das informações via web (inclusive mobile);
- 4.4.8. Acompanhamento e envio de e-mails de alerta sobre a importância da participação na Pesquisa. Quantidade de envios a ser combinada com a CONTRATANTE.
- 4.4.9. Manter a CONTRATANTE informada diariamente sobre o acompanhamento da coleta de dados da Pesquisa, por meio de envio de estatísticas com as participações de cada órgão.
- 4.5. Tabulação dos dados e elaboração de Relatórios Analíticos dos resultados quantitativos e qualitativos, com estatística descritiva, exploratória e inferencial, bem como realizar os possíveis cruzamentos. Análise de Pareto, para os casos com respostas 1 e 2, a fim de identificar os pontos críticos e sua incidência. Análise de Cluster, para identificar os perfis dos clientes, a fim de complementar as demais análises para tomada de decisão.
- 4.6. Geração de banco de dados em Excel (com todas as informações), tabelas e dashboard.
- 4.7. Elaboração de sumário executivo da pesquisa de mercado em formato Word (.docx) e apresentação em formato PowerPoint (.pptx), contendo os principais resultados, tabelas e gráficos desenvolvidos na fase de análise de dados, devidamente comentados;
- 4.8. Entrega à CONTRATANTE dos produtos gerados nos itens 4.5. a 4.7.;
- 4.9. Apresentação dos resultados aos gestores, em dashboard e apresentação em formato PowerPoint (.pptx). Possíveis custos com passagens e hospedagens ficarão sob responsabilidade da CONTRATADA.

5. MÉTODO DE PESQUISA

Com o intuito de abordar as questões diretamente relacionadas aos objetivos de melhoria da ProdAm-SP, a recomendação é que sejam entrevistados profissionais que possuam visão técnica e do negócio ou que utilizem e possam responder sobre os serviços prestados pela ProdAm-SP. A lista dos respondentes será fornecida pela CONTRATANTE.

- 5.1. Universo de clientes: Com abrangência municipal, a Pesquisa de Satisfação será realizada com um universo máximo de **45** órgãos e empresas da Administração Direta, Indireta e Subprefeituras, com as quais a ProdAm mantém contrato ativo, cuja relação será disponibilizada pela CONTRATANTE após a assinatura do contrato.
- 5.2. Participantes: Deverão ser convidados para a participar da presente Pesquisa, um total estimado de **320** profissionais (relação a ser fornecida pela CONTRATANTE após assinatura do contrato).
- 5.3. Ferramentas: As entrevistas deverão ser realizadas por formulário via web (inclusive mobile).

6. QUESTIONÁRIO

O questionário deverá seguir as seguintes definições:

- 6.1. Identificação da Secretaria ou órgão ao qual pertence o respondente (combo fechado com os respondentes da Administração Direta, Indireta ou das Subprefeituras), com preenchimento obrigatório;
- 6.2. Identificação do nome do responsável pelas informações (preenchimento opcional);
- 6.3. Identificação do cargo do respondente (preenchimento opcional);
- 6.4. A Pesquisa deverá abranger os serviços realizados pela ProdAm-SP no último ano e terá basicamente a seguinte itemização, onde cada item será desdobrado em questões específicas:
 - Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas;
 - Equipe de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas;
 - Infraestrutura de Rede e Operação de Sistemas (Data Center, Conectividade e Segurança);
 - Central de Serviços;
 - Correio Eletrônico;
 - Prestação de Serviços – aspectos gerais.
- 6.5. O questionário deverá ser construído utilizando a escala de 1 a 5, sendo que 1 significa muito insatisfeito e 5 significa muito satisfeito. Caso o respondente não souber a resposta, não utilizar ou desconhecer o serviço, deverá utilizar a opção "0".
- 6.6. No caso de notas 1 ou 2, deverá abrir um campo de texto, com preenchimento obrigatório, para justificativas ou indicação de melhorias.
- 6.7. O questionário deverá conter uma pergunta de satisfação geral em escala de 1 a 5.
- 6.8. Deverá conter, também, a identificação do NPS-Net Promoter Score. Em uma escala de 0 a 10, na qual "10" significa "recomendo fortemente" e "0" significa "não recomendo de maneira alguma", o respondente deverá informar o quanto indicaria a ProdAm-SP para outras empresas ou Secretarias.
- 6.9. No final do questionário deverá ter um campo para sugestões e comentários em geral, para que a ProdAm-SP possa melhorar a qualidade dos produtos e serviços prestados/oferecidos (campo texto aberto).
- 6.10. Não poderá ocorrer duplicidade de resposta pelo mesmo participante.
- 6.11. O modelo do questionário será apresentado à CONTRATADA logo após a assinatura do contrato.

7. HABILITAÇÃO

Para participar do processo de compra, a empresa interessada deve comprovar experiência na execução de serviço de mesmo caráter e de igual complexidade ou superior, conforme segue:

- 7.1. Capacidade Operacional – deverá apresentar pelo menos 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, nos termos da Lei, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em papel timbrado, com dados da empresa que está emitindo e informações sobre o cumprimento e pontualidade na prestação de serviços similares ao contemplado neste Termo de Referência.
- 7.2. Capacidade Profissional - a equipe deverá ser composta por:

7.2.1. 01 (um) profissional, com experiência comprovada em análise de dados de Pesquisa de Satisfação de Clientes, a se responsabilizar pelas etapas de análise de dados quantitativos e qualitativos. A comprovação poderá ocorrer por meio de carteira profissional ou declaração.

7.2.2. 01 (um) profissional que fará a apresentação do trabalho aos gestores da Prodam-SP (podendo ser o mesmo do item 7.2.1.). A apresentação poderá ser presencial ou virtual, à critério da CONTRATANTE, com despesas de deslocamento e estadias, caso necessário, por conta da CONTRATADA.

8. PRAZO PARA O DESENVOLVIMENTO DO PROJETO:

A CONTRATADA deverá seguir os prazos de entrega constantes do quadro abaixo, os quais deverão constar da Proposta Técnica.

ETAPAS	DATA OU QUANTIDADE DE DIAS
Reunião inicial para entendimento da demanda	Até 3 dias úteis após a assinatura do contrato
Apresentação do Planejamento da Pesquisa e validação do questionário	Até 5 dias úteis após a primeira reunião
Apresentação do modelo para a coleta de dados, protótipo do convite aos participantes, plano de análise e modelo do dashboard	Até 7 dias úteis após a validação do questionário
Implementação e testes do questionário	Até o dia 23/09/2022
Envio do convite aos participantes	03/10/2022
Coleta das informações via web (inclusive mobile)	de 03 a 23/10/2022
Entrega da tabulação dos dados, relatório com as análises quantitativas e qualitativas, dashboard, apresentação em PowerPoint (.pptx), banco de dados em Excel (com todas as informações) e demais itens solicitados	Até 15/11/2022
Apresentação aos gestores	A ser combinado

9. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

9.1. A CONTRATADA ao participar deste processo de compra, automaticamente:

9.1.1. reconhece que, em razão da sua prestação de serviços à Prodam-SP, nas situações em que estabelecer contato com dados de pessoas envolvidas na execução do contrato, deverá zelar pelo seu sigilo e confidencialidade, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709/2018, não podendo utilizá-los para qualquer outro fim diverso da execução deste contrato.

9.1.2. deve assegurar-se de que os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas funções, tenham acesso a dados pessoais tratados, encontram-se eles próprios contratualmente obrigados a sigilo profissional.

9.1.3. garante que cumprirá sempre com suas obrigações, de acordo com a legislação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/18 (LGPD) e demais normas vinculadas ao tema, sujeitando-se às sanções previstas na forma da lei e deste contrato.

9.1.4. compromete-se a tomar medidas de segurança técnica e organizacional contra o tratamento não autorizado ou ilegal de dados pessoais, contra a perda ou destruição acidental de dados pessoais e consequentes danos.

9.1.5. compromete-se a informar a CONTRATANTE sobre quaisquer possíveis casos de quebra de confidencialidade em no máximo um dia útil.

9.1.6. compromete-se a reembolsar à CONTRATANTE quaisquer perdas, custos, despesas, danos ou passivos sofridos por resultado de qualquer infração contratual.

9.2. Todas as informações e documentação produzidas são de propriedade exclusiva da ProdAm-SP, não podendo a consultoria utilizá-la para qualquer fim alheio ao deste Projeto.

9.3. Toda a documentação produzida deverá ser entregue em meio eletrônico, sem proteção de senha ou qualquer meio que restrinja o acesso aos dados, textos, valores, fórmulas etc.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Caberá a CONTRATADA:

10.1. Executar os serviços, seguindo todas as especificações constantes deste Termo de Referência.

10.2. Comunicar, por escrito, imediatamente, a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para adoção das providências cabíveis.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Caberá à CONTRATANTE:

11.1. Definir as normas e diretrizes para a execução dos serviços.

11.2. Fornecer a relação dos clientes, dos respondentes e demais informações que possibilitem o envio da Pesquisa.

11.3. Prover as informações necessárias ao desenvolvimento das atividades pela CONTRATADA.

12. ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA PRODAM

No ato da assinatura do contrato a CONTRATADA deverá assinar o Termo de Adesão ao Código de Conduta e Integridade, com o seguinte texto:

“Declaramos, para os devidos fins, que estamos cientes e concordamos com as normas, políticas e práticas estabelecidas no [Código de Conduta e Integridade](#) da PRODAM-SP, responsabilizando-nos pelo seu integral cumprimento, inclusive por parte dos nossos empregados e prepostos, nos termos do artigo 932, III, do Código Civil, comprometendo-nos com a ética, dignidade, decoro, zelo, eficácia e os princípios morais que norteiam as atividades desempenhadas no exercício profissional e fora dele, em razão das obrigações contratuais assumidas, com foco na preservação da honra e da tradição dos interesses e serviços públicos.”

13. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

- 13.1. O valor será faturado e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado após a conclusão total do serviço.
- 13.2. A Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de expediente, por meio do endereço eletrônico gfl@prodam.sp.gov.br.
- 13.3. Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite de Pagamento.
- 13.4. O pagamento será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Gerência de Planejamento e Controle Financeiro (GFP), em 25 (vinte e cinco) dias a contar da data de emissão do Termo de Aceite de Pagamento.
- 13.5. Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, devidamente regularizada pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela CONTRATANTE.
- 13.6. Em caso de atraso de pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, mediante requerimento formalizado por esta, incidirão juros moratórios calculados utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança, para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pró rata tempore”), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

14. PENALIDADES

A CONTRATADA deve se comprometer a cumprir os prazos estabelecidos pela CONTRATANTE. O atraso nos prazos estabelecidos implicará em multa diária no valor de 1% do valor total do contrato por dia de atraso, até o limite legal.

15. CONDIÇÕES GERAIS

Na presente contratação não poderá haver consórcio e/ou cessão de mão de obra.