

**ANEXO I**  
**LICITAÇÃO Nº 01/2018**  
**MODALIDADE CONVITE**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO:** Contratação de empresa especializada em pesquisa para supervisão de campo, elaboração de questionários (em conjunto com o IPF/MS), aplicações e digitações de questionários, subsídio nas análises dos resultados auferidos e moderação de grupos focais, voltados a estudos setoriais, identificação de tendências de mercado e do comportamento do consumidor de Mato Grosso do Sul, de modo a atender o Convênio do IPF/MS com o SEBRAE, por 12 meses, podendo ser renovado até o limite de 24 (vinte e quatro) meses.

**2. JUSTIFICATIVA:**

O comportamento do consumidor pode ser definido como um conjunto de elementos levados em consideração no momento da compra. Além disso, admite-se que por meio do entendimento desse comportamento, consegue-se captar as mudanças de gostos, preferências, tendências, moda, de tecnologia e dos diversos fatores que interferem nas escolhas. Esses fatores impactam na análise de cenários e contribuem para a avaliação de tendências e dentre as principais formas de identifica-las estão as pesquisas, ao ajudarem no desenvolvimento de estratégias e na redução dos riscos das tomadas de decisões empresariais. E é nesse contexto que se propôs estudos setoriais, identificação de tendências de mercado e do comportamento do consumidor de Mato Grosso do Sul.

Uma vez que estão entre os eixos tratados pelo IPF/MS:

- Ao IPF/MS cabe a atuação como um órgão do Sistema Fecomércio, voltado ao processo do conhecimento, disponibilizando com isso informações essenciais a vitalidade do setor do comércio de bens, serviços e turismo de Mato Grosso do Sul.

A contratação está alinhada com as seguintes prioridades estratégicas:

- Disponibilizar informações essenciais para a vitalidade das empresas;
- Ser referência nas informações do setor terciário.

Diante do exposto, faz-se necessário a contratação de empresa e/ou instituição, para o Convênio do IPF com o SEBRAE - em conformidade com a CDN Nº 213/2011 para processo licitatório - que tenha condições técnicas para atendimento das demandas com foco na supervisão de campo, elaboração (em conformidade com o IPF/MS), aplicações e digitações de questionários, bem como de subsídio às análises dos resultados e moderação de grupos focais voltados ao desenvolvimento de estudos setoriais, identificação de tendências de mercado e do comportamento do consumidor de Mato Grosso do Sul. De modo que a partir dessas informações captadas haverá a análise e divulgação dos resultados pelo IPF/MS e SEBRAE/MS, para embasamento das tomadas de decisões e possíveis ações estratégicas para os empresários.

**3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:**

A empresa contratada para prestar os serviços descritos no objeto deste termo de referência deverá seguir as diretrizes abaixo.

**3.1 Atendimento/Orientação para a execução das pesquisas sazonais**

- Supervisão, fornecimento de subsídios a análises, aplicação e digitação de questionários voltados a avaliação das intenções de consumo e de comemoração dos residentes de Mato Grosso do Sul, perante datas comemorativas (Dia das Mães, Dia dos Namorados, Dia dos Pais, Dia das Crianças, Natal e Ano Novo), em quatorze municípios do Estado (Campo Grande, Corumbá/Bonito, Dourados, São Gabriel do Oeste/Coxim, Ponta Porã, Três Lagoas, Nova Andradina, Aparecida do

Taboado, Aquidauana/Anastácio, Chapadão do Sul e Naviraí – com sistema de revezamento entre as datas comemorativas);

- Logo **para o dia das mães, dia das crianças, natal, ano novo e 13º salário**, a amostra para cada pesquisa será distribuída em:

**Quadro 1:** MCR, municípios, margem de erro e amostra para o dia das mães, dia das crianças, natal, ano novo e 13º salário.

Municípios	População estimada 2017	Margem de erro	Amostra
Campo Grande	786.797	5%	384
Dourados	218.069	6%	363
Ponta Porã	89.592	7%	196
Três Lagoas	117.477	6%	266
São Gabriel do Oeste/Coxim	59.221	7%	195
Corumbá/Bonito	153.972	6%	196
Naviraí	53.188	7%	195
Aparecida do Taboado	25.072	8%	149
Nova Andradina	52.625	7%	195
Chapadão do Sul	23.940	8%	149
Aquidauana/Anastácio	72.436	7%	195
MS pelos municípios selecionados	1.574.129	De 5% a 8%	2.483

Fonte: IBGE, 2014; 2017; CAGED/MTE, 2016. **Elaboração:** IPF/MS.

**E para o dia dos namorados e dia dos pais:**

**Quadro 2:** MCR, municípios, margem de erro e amostra para o dia dos namorados e dia dos pais.

Municípios	População estimada 2017	Margem de erro	Amostra
Campo Grande	786.797	5%	384
Dourados	218.069	6%	363
Ponta Porã	89.592	7%	196
Três Lagoas	117.477	6%	266
Corumbá/Bonito	131.382	6%	266
MS pelos municípios selecionados	1.519.323	De 5% a 7%	1.475

Fonte: IBGE, 2014; 2017; CAGED/MTE, 2016. **Elaboração:** IPF/MS.

- Os questionários serão elaborados conjuntamente com o IPF/MS;
- A aplicação dos questionários ocorrerá a partir de equipe própria da empresa contratada e em conformidade com a amostra detalhada nos quadros 1 e 2, considerando um nível de confiança de 95% e variação das margens de erro entre 5% e 8%, em função da limitação de recursos e em conformidade com as atuações do IPF e SEBRAE. Assim, admitiu-se também na seleção dos municípios, aqueles que poderiam ser representantes das microrregiões – MCR. (IBGE, 2017), de acordo com a sua importância para o comércio (IBGE, 2014; CAGED/MTE, 2016);
- Os procedimentos metodológicos, bem como a amostra poderão ser alterados, mediante consenso entre o IPF e a empresa prestadora de serviços, desde que não haja maiores onerações a contratante;
- Caberá após a realização das pesquisas de campo, diante de datas comemorativas, a digitação dos questionários quando for o caso;
- Os questionários deverão conter o perfil dos pesquisados, pretensões de gastos com presentes e comemorações, bem como outras questões comportamentais que sejam definidas conjuntamente com o IPF. No caso da pesquisa de Natal, contemplará ainda a identificação das possíveis utilizações do 13º salário e das comemorações de ano novo;

- A empresa contratada deverá subsidiar nas análises do IPF a partir da descrição por município de observações participantes de campo, que englobem comportamentos, gestos, posturas e falas, bem como de sugestões de análises a serem tratadas nos resultados finais;
- Todas as despesas com pesquisadores, bem como tributações e encargos serão de responsabilidade da Contratada;
- Entregas:
  - Relatório a cada pesquisa sazonal de acompanhamento, das observações participantes, de detalhamento das aplicações de questionários, de empecilhos, dificuldades, de sugestões de análises e de mecanismos para tanto, contendo detalhamentos por município pesquisado;
  - Entrega do arquivo eletrônico à cada pesquisa sazonal, contendo os dados nos formatos do Software Sphinx, Survey Monkey ou em outro formato perante autorização do IPF/MS;
- Prazo máximo: o prazo máximo para aplicação, digitação de questionários (quando for necessário) e relatório descritivo de subsídio as análises do IPF/MS foi estipulado no Quadro 3;

**Observação:** Os relatórios de análise dos resultados serão desenvolvidos pelo IPF em parceria com o SEBRAE, não fazendo parte nessas circunstâncias do objeto licitatório a tabulação, análise e emissão de relatórios dos resultados auferidos.

**Quadro 3 -** Detalhamento por pesquisa sazonal dos prazos para pesquisa de campo, digitação e subsídio pelo relatório descritivo para análises do IPF/MS.

ETAPAS	Pesquisa de Campo	Entrega dos dados ao IPF
Pesquisa do dia das Mães	até 20 de abril	20 de abril
Pesquisa dia dos Namorados	18 de abril a 8 de maio	8 de maio
Pesquisa dia dos Pais	14 de junho a 3 de julho	3 de julho
Pesquisa dia das Crianças	13 de Agosto a 3 de setembro	3 de setembro
Pesquisa de Natal, Ano Novo e 13º	22 de outubro a 14 de novembro	14 de novembro

Fonte e elaboração: IPF/MS.

### 3.2 Atendimento/Orientação para a execução das pesquisas voltadas a tendências de mercado e comportamento do consumidor

- Supervisão, aplicação e digitação de questionários, além da moderação de grupos focais e de subsídios às análises do IPF acerca da avaliação das tendências de mercado, comportamento do consumidor e necessidades dos empresários de Mato Grosso do Sul, no que tange: ao segmento de moda (comércio varejista); alimentação fora do lar e comércio de abastecimento; economia criativa; turismo;
- Para tanto, deve ser realizada a moderação (com gravação de áudio) de 10 grupos focais, constituídos por no máximo 10 empresários (ou representantes de Instituições) e assim distribuídos:
  - Moda: Campo Grande e Dourados;
  - Turismo: Rio Verde, Bonito e Corumbá;
  - Alimentação fora do lar e comércio de abastecimento: Campo Grande, Dourados e Bonito;
  - Economia criativa: Campo Grande e Dourados;
- Os possíveis gastos com alimentação dos participantes (empresários), brindes, arregimentação, análise e emissão de relatórios analíticos serão de responsabilidade da empresa contratante;
- Deve-se considerar para as moderações de grupos focais os gastos com deslocamento e alimentação, quando for o caso;
- As **entregas** ao contratante, advindas das **moderações serão os arquivos de áudio da gravação dos grupos focais e relatórios de acompanhamento** de gestos, posturas, empecilhos e percepções;
- Deve ser realizada também a aplicação de 1.536 questionários sobre potenciais consumidores, distribuídos entre os segmentos igualmente (moda, turismo, alimentação fora do lar e comércio de abastecimento, economia criativa), ou seja, realização de 384 abordagens por segmento e nos municípios pesquisados, conforme a distribuição das moderações de grupos focais. Isso,

considerando a amostra a 95% de nível de confiança e 5% de margem de erro inferida sobre a população total de Mato Grosso do Sul;

- Adaptações sobre os procedimentos metodológicos tais como sobre a amostra, poderão ocorrer, desde que, consentidas pelo IPF e que não haja onerações;
- No que diz respeito a **aplicação de questionários**, deverá ser **entregue o arquivo eletrônico a cada finalização de pesquisa de segmento, contendo os dados** nos formatos do Software Sphinx, Survey Monkey ou em outro formato perante autorização do IPF/MS, além dos **relatórios de acompanhamento** acerca de percepções, detalhamento de gestos, posturas e empecilhos;
- Também no caso da aplicação de questionários, a tabulação, análise e emissão de relatórios sobre os resultados auferidos serão desenvolvidos pelo contratante;
- Na abordagem empresarial se buscará entender as dificuldades em acompanhar ou em implantar novidades nos negócios, as formas de conexão as tendências mundiais e ao comportamento do consumidor;
- Na abordagem sobre o consumidor serão identificados hábitos, necessidades, as tendências seguidas e as desejadas;
  - Todas as despesas com pesquisadores, bem como tributações e encargos serão de responsabilidade da Contratada;
- No Quadro 3 foram apresentados os prazos para entrega dos dados ao Contratante.

**Quadro 3** - Detalhamento dos prazos para realização e entrega dos dados ao Contratante.

ETAPAS	Entrega dos dados ao Contratante
4 grupos focais	1º semestre/2018
6 grupos focais	2º semestre/2018 (até a 1ª quinzena de Outubro)
Aplicação de 768 questionários	1º semestre/2018
Aplicação de 768 questionários	2º semestre/ 2018 (até a 1ª quinzena de Outubro)

Fonte e elaboração: IPF/MS.

#### 4. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

**Quadro 4** – Acordo de Nível de Serviço

Incidente	Desconto
Atraso na entrega dos dados ou do áudio de gravação das moderações de grupos focais (superior a 24h).	20%
Entrega dos dados em desconformidade com as informações e formato solicitado, sem que tenha havido autorização, mas que não haja comprometimento da decisão de divulgação e do objetivo proposto com as pesquisas.	20%
Entrega dos dados em desconformidade com as informações e formato solicitado, tendo comprometido a decisão de divulgação ou o objetivo proposto com as pesquisas.	Rescisão contratual
Viesamento das abordagens durante a aplicação da pesquisa de campo, que interfira negativamente nos resultados da pesquisa.	20%
Fraude nas aplicações de questionários.	Rescisão contratual

Fonte e elaboração: IPF/MS.

#### 5. VALOR E FORMA DE PAGAMENTO:

O valor total deste termo de referência é de R\$200.000,00 e a sua constituição foi baseada em três orçamentos de mercado e no valor efetivo de execução das pesquisas sazonais de 2018. Estima-se que desse valor, 74,29% (R\$148.582,70) serão destinados as pesquisas sazonais (item 3.1) e 25,71% (51.417,30) às pesquisas de segmentos (item 3.2). Cabe ressaltar que essas proporções poderão ser alteradas, desde que o valor para da somatórias dos itens 3.1 e 3.2 não ultrapasse R\$200.000,00.

Assim, no Quadro 5 deverão ser preenchidos os espaços do **Valor (R\$)/pesquisa sazonal ou por segmento investigado ou por moderação** e **Valor (R\$) total**.

**Quadro 5** - Detalhamento do orçamento.

Itens	Unidade	Quantidade	Valor (R\$)/pesquisa sazonal ou por segmento investigado ou por moderação	Valor (R\$) total
Supervisão de Campo e aplicação dos questionários das pesquisas sazonais - item 3.1 (contemplando encargos e/ou tributações, digitação, gastos com viagens, alimentação, estadia e demais gastos caso necessários)	Valor/pesquisa sazonal	5 (item 1.1)	Valor/pesquisa sazonal (item 2.1)	item 3.1 = (item 1.1) X (item 2.1)
Supervisão de Campo e aplicação dos questionários das pesquisas de segmentos - item 3.2 (contemplando encargos e/ou tributações, digitação, gastos com viagens, alimentação, estadia e demais gastos caso necessários)	Valor/pesquisa de segmento	4 (item 1.2)	Valor/pesquisa de segmento (item 2.2)	item 3.2 = (item 1.2) X (item 2.2)
Moderação de grupo focal - item 3.2 (contemplando encargos e/ou tributações, gastos com viagens, alimentação, estadia e demais gastos caso necessários)	Valor/moderação	10 (item 1.3)	Valor/moderação (item 2.3)	item 3.3 = (item 1.3) X (item 2.3)
<b>Total</b>				item 3.1 + item 3.2 + item 3.3

Fonte e elaboração: IPF/MS.

- Os pagamentos serão efetuados mediante a entrega da NF no período em que houver a prestação de serviço, acompanhada pelos dados nos formatos estipulados oriundos da digitação (quando necessária), ou pelo arquivo da gravação de áudio das moderações de grupos focais e de relatório (de acompanhamento) dos serviços executados com a descrição detalhada que subsidie as análises do Contratante.

### 5.1 Forma e condições de pagamento:

- Como condição de pagamento pelos serviços prestados, os trabalhos deverão ser realizados dentro do período de vigência do contrato e serão executados presencialmente e entregues relatórios de acompanhamento a cada etapa das pesquisas.
- O pagamento será realizado a partir de depósito em conta, após apresentação da nota fiscal e das evidências solicitadas, em até 10 dias úteis após apresentação da nota fiscal, entrega dos dados ou da gravação de áudio e do relatório de atividades (de acompanhamento).

### 5.2 Apresentação da Proposta

- A empresa ganhadora da licitação será a que obtiver MENOR VALOR GLOBAL relativo ao julgamento da proposta de preços e em conformidade com as especificações técnicas solicitadas;
  - ✓ As despesas com transporte, hospedagem e alimentação, já estão inclusos no valor a ser pago pelas pesquisas, cabendo a empresa ganhadora todas as despesas que surgirem para execução dos trabalhos, como serviços/salários, obrigações resultantes de encargos e leis sociais, trabalhistas, fiscais, previdenciárias, impostos, taxas e licenças, e quaisquer que, direta ou indiretamente, incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste contrato.

## **6. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS:**

As empresas deverão apresentar as seguintes documentações:

### **6.1. Qualificação Técnica Operacional da Empresa:**

- Apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por empresas clientes, relativos a serviços prestados de pesquisas quantitativas e qualitativas, envolvendo a aplicação de questionários;
- Apresentação de atestado de capacidade técnica que comprove a execução de moderação de grupos focais;
- Estes atestados deverão conter as seguintes informações:
  - a. Identificação da empresa cliente;
  - b. Identificação da pesquisa realizada;
  - c. Assinatura pelo representante da empresa cliente;
- Será critério de desempate a empresa que for associada a ABEP (Associação brasileira de Empresas de Pesquisa) e/ou detiver profissionais com mais certificados ou declarações de cursos (rápidos ou de longa duração) relativos a aplicação de questionários em campo, formas de abordagem de campo e moderação de grupos focais;
- Caso o empate permaneça ou não sejam apresentados os documentos comprobatórios dos cursos e associação à ABEP, a escolha se fará, obrigatoriamente, por sorteio em ato público, para o qual todas as licitantes serão convocadas, vedado qualquer outro procedimento, considerando neste caso somente propostas de preço com valores iguais;

### **6.2. Qualificação Técnica Profissional:**

-A empresa deverá ter no mínimo 01 (um) profissional em seu quadro técnico nas áreas de Administração e/ou Economia e/ou Estatística, que poderão atender os itens 3.1 e 3.2 deste termo de referência;

#### **6.2.1. Constituição da Equipe Técnica**

-Deverá apresentar a relação nominal dos profissionais da equipe técnica, composta de no mínimo 1 profissional da área de Administração e/ou Economia e/ou Estatística;

##### **6.2.1.1. Para os Profissionais da Equipe Técnica**

A comprovação da qualificação técnica se dará na apresentação da documentação, devendo constar o seguinte:

- a. Comprovação do registro ou inscrição do profissional na entidade profissional competente.
- b. Comprovação de nível superior para toda a equipe técnica vinculada a proposta, mediante apresentação de cópias (verso e anverso) dos diplomas de nível superior, devidamente registrados no Ministério da Educação.
- c. Currículo profissional com histórico de atuação e cópias dos documentos pessoais. O currículo deverá conter a comprovação de pelo menos um ano nas atividades de pesquisa;

Serão desconsiderados como integrantes da equipe técnica os profissionais que não comprovarem as exigências estabelecidas no item 6.2.1.1, letras “a”, “b” e “c” deste termo.

O vínculo dos profissionais da Equipe Técnica com a empresa proponente deverá ser comprovado através de vínculo societário ou carteira de trabalho, até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

## **7. OBRIGAÇÕES DAS PARTES:**

### **a. DO CONTRATANTE:**

- Os serviços serão demandados em até 1 dia útil antes do início da prestação de serviços;
- Realizar o pagamento conforme o estabelecido em contrato;
- Fiscalizar e monitorar a aplicação de questionários e moderação de grupos focais;

### **b. DO (A) CONTRATADO (A):**

- Cumprir bem e fielmente o estabelecido no termo de referência e no processo de licitação;
- Disponibilizar profissionais com o conhecimento necessário para a realização da pesquisa de campo;
- Apresentar-se no ato de atendimento da demanda como empresa contratada pelo IPF/MS;
- A empresa contratada deverá disponibilizar a equipe técnica, equipamentos de informática compatíveis com as necessidades previstas, e meios para que os mesmos acessem a internet;
- Atender as instruções dadas pelo contratante relativas aos serviços solicitados;
- Designar junto a contratante um profissional para representá-la nas discussões acerca do contrato, devendo o profissional atender os horários e datas agendadas para a mesma. O contratante poderá solicitar interlocução com representante da equipe técnica conforme necessidade;
- Manter durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as informações por ela assumidas, todas as condições de habilitação;
- Possibilitar ao IPF/MS a fiscalização da execução do objeto contratado, o que não diminui ou substitui a responsabilidade daquela decorrente das obrigações aqui assumidas;
- Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto deste contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista no contrato tenha que ser apresentada, para aprovação e implementação, sem ônus adicionais ao IPF/MS, desde que de responsabilidade da contratada;
- Não assumir obrigação ou despesas de qualquer natureza em nome do IPF/MS;
- Arcar com todas as despesas para viabilização dos serviços contratados, incluindo todas as despesas decorrentes de serviços/salários, obrigações resultantes de encargos e leis sociais, trabalhistas, fiscais, previdenciárias, impostos, taxas e licenças, e quaisquer que, direta ou indiretamente, incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste contrato;
- Assumir os riscos e as despesas decorrentes do fornecimento de serviços técnicos especializados, incluindo encargos sociais, responsabilizando-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados e, ainda, por quaisquer prejuízos que sejam causados ao contratante ou a terceiros;
- Comprovar a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- A execução dos trabalhos será supervisionada por profissional designado pelo IPF/MS;
- Informar o número da conta corrente bancária para fins de depósito do valor da prestação de serviços;
- Prestar serviços objeto deste contrato dentro da melhor técnica, eficiência e qualidade;
- Para o item 6.2. será exigida a comprovação do vínculo dos profissionais da Equipe Técnica com a empresa proponente através do vínculo societário ou carteira de trabalho, até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.