

EDITAL DE LICITAÇÃO**CONVITE Nº 003/2016****1. DA CONVOCAÇÃO**

1.1 O SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – SEBRAE/RS, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede à Rua Sete de Setembro nº 555, CEP 90010-190, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ sob nº 87.112.736/0001-30, através da sua Gerência de Administração e Suprimentos, torna público que, nos termos do Regulamento de Licitações e de Contratos do SEBRAE/RS, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011, artigos 42 a 45 da Lei Complementar 123/2006 e legislação correlata promoverá licitação na modalidade **CONVITE**, tipo **MENOR PREÇO**, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

Data: **10/06/2016**

Hora: **10 horas**

Local: **Rua Sete de Setembro, 555, centro de Porto Alegre/RS**

1.2 Os envelopes que não forem entregues na sessão poderão ser encaminhados pelo correio, aos cuidados da Comissão Especial de Licitação – Presidente Vanessa da Costa Marques, para o endereço Rua Sete de Setembro, 555, térreo, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, CEP 90010-190, impreterivelmente até o horário e data acima estipulados.

1.3 Todas as **referências de tempo** no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF.

2. DO OBJETO

2.1 Contratação de uma empresa para **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PESQUISA ESTADUAL, PARA AVALIAR A IMAGEM E IMPORTÂNCIA DO SEBRAE, BEM COMO IDENTIFICAR AS DEMANDAS E EXPECTATIVAS DOS CLIENTES ATIVOS E CLIENTES INATIVOS DA INSTITUIÇÃO**, conforme especificações constantes neste Edital e seus Anexos.

2.2 Todas as **referências de tempo** no edital, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília – DF.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1 Poderão participar deste certame as empresas cujos ramos de atividade sejam compatíveis com o objeto contratual demandado nesta licitação, observadas as condições inerentes à habilitação. **Será impedida de participar da presente licitação toda a empresa que:**

- a) tenha sido declarada impedida, inidônea, proibida ou suspensão de licitar pela Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal, e, ainda, aquelas que estiverem sob decretação de falência, concordata, dissolução ou liquidação;
- b) apresente-se na forma de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;
- c) esteja cumprindo a penalidade de suspensão temporária imposta pelo “Sistema SEBRAE”;
- d) tenha funcionário ou membro do SEBRAE/RS como subcontratado, responsável técnico, dirigente, bem como os ex- empregados, até seis meses após a demissão imotivada ou o pedido de demissão;
- e) empresas que, contrariando o disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, empregam menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, bem como, menores de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA, DOCUMENTAÇÃO E DO PROCEDIMENTO

4.1 No dia, local e horário estabelecidos neste Edital, os interessados deverão apresentar as propostas e os documentos à Comissão de Licitação em 02 (dois) envelopes fechados, com o nome da proponente e identificados externamente com a indicação do seu conteúdo, do seguinte modo:

4.1.1

ENVELOPE N.º 1 – HABILITAÇÃO

CONVITE N.º 003/2016 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PESQUISA ESTADUAL, PARA AVALIAR A IMAGEM E IMPORTÂNCIA DO SEBRAE, BEM COMO IDENTIFICAR AS DEMANDAS E EXPECTATIVAS DOS CLIENTES ATIVOS E CLIENTES INATIVOS DA INSTITUIÇÃO.

Empresa:

ENVELOPE N.º 2 – PROPOSTA COMERCIAL

CONVITE N.º 003/2016 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PESQUISA ESTADUAL, PARA AVALIAR A IMAGEM E IMPORTÂNCIA DO SEBRAE, BEM COMO IDENTIFICAR AS DEMANDAS E EXPECTATIVAS DOS CLIENTES ATIVOS E CLIENTES INATIVOS DA INSTITUIÇÃO.

Empresa:

4.2 No dia, hora e local estipulados no item 1.1 a Comissão de Licitação receberá os envelopes fechados. Somente o representante da empresa devidamente habilitado pelo contrato social, credencial ou **procuração expressa com firma reconhecida em cartório competente**, exibindo, neste caso o instrumento de mandato e, em ambos os casos, documento de identidade com fé pública, é que poderá exercer qualquer prerrogativa dentro do ato público de abertura dos envelopes, em nome da empresa licitante.

4.3 Após o encerramento do prazo para entrega dos envelopes, nenhum outro documento será recebido nem serão permitidos adendos, acréscimos ou esclarecimentos à documentação, salvo a critério da Comissão de Licitação, para instruir eventuais recursos interpostos.

4.4 A Comissão de Licitação realizará, nessa mesma data, a abertura dos envelopes de n.º 01 – Habilitação, que serão passados para vistas dos presentes. Após, será lavrada ata circunstanciada, não havendo recurso, ou sendo declinado pelos representantes legais, será iniciada a abertura dos envelopes de n.º 2 - Proposta Comercial, que serão passados para vistas dos presentes e divulgado o resultado do julgamento posteriormente. Caso haja necessidade o julgamento poderá ser proferido durante a sessão.

4.5 Caso ocorra a inabilitação/desclassificação da licitante classificada em primeiro lugar e, após julgados eventuais recursos, será chamada a licitante classificada em segundo lugar e, assim, sucessivamente, se for o caso, até que seja declarada a licitante vencedora.

4.6 Todas as aberturas de envelopes serão realizadas em sessões públicas, onde todas as licitantes com propostas classificadas serão convocadas, caso desejem, a comparecer.

5. DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

5.1 As empresas proponentes juntarão ao **envelope n.º 01** os documentos arrolados a seguir, observando-se que os mesmos devem estar vigentes. Exceto aqueles que não possuem validade.

5.1.1 Não se enquadram no prazo referido no item anterior os documentos cuja validade é indeterminada.

5.2 As empresas proponentes, obrigatoriamente, apresentarão os seguintes documentos e declarações:

5.3 DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA:

5.3.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus atuais administradores;

5.3.1.1 O contrato social a ser apresentado deverá ser compatível com o objeto da licitação. A licitante poderá anexar alteração de contrato social, desde que seja necessária para comprovação da pertinência do objeto social;

5.3.1.2 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício;

5.3.1.3 Em função do disposto no art. 977 do Código Civil Brasileiro, as sociedades que possuam sócios que sejam casados entre si deverão apresentar cópia da certidão de casamento.

5.4 DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:

5.4.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (por meio da apresentação do cartão CNPJ);

5.4.2 Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

5.4.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, do domicílio ou sede da Licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

5.4.4 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

5.4.5 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, do domicílio ou sede da licitante, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa;

5.4.6 Prova de Regularidade junto à Seguridade Social (INSS), com as obrigações relativas às contribuições e encargos sociais instituídos por lei, através da Certidão Negativa de Débito expedida pelo Setor de Arrecadação do INSS, que prove a inexistência de débito, seja Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa.

5.5 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

5.5.1 Atestado de Capacidade Técnica: de 01 (um) ou mais clientes, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove aptidão para com o desempenho de atividade pertinente e compatível em características. Deverá estar apensado ao atestado: no mínimo duas pesquisas qualitativas e quantitativas de Imagem e de levantamento de Expectativas de Clientes.

5.5.2 Comprovação de Capacidade Técnico - Profissional: possuir pelo menos 1 analista para desenvolvimento do trabalho de Pesquisa com formação em nível de graduação ou pós graduação nas áreas de: sociologia, administração, psicologia, relações públicas, estatística, economista e geografia. O profissional deverá ter vínculo (CLT) com a empresa e/ou Contrato de prestação de serviço.

5.5.3 Declaração que não emprega menor de idade e que possui o pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente Edital e seus Anexos – **Anexo III** do edital.

5.5.4 Declaração de que atende a Legislação Ambiental, conforme modelo do **Anexo IV** do Edital.

5.6 DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

5.6.1 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, emitida até 180 (cento e oitenta) dias antes da data da abertura desta licitação.

5.7 As certidões da Fazenda Federal e Seguridade Social (INSS) se apresentadas em conjunto, através da certidão unificada da Receita Federal serão aceitas.

5.8 Serão aceitas as certidões fiscais, na forma Negativa ou Positiva com efeito de negativa, sob o abrigo do artigo 206 do Código Tributário Nacional.

5.9 Apenas os documentos emitidos pela Internet, não necessitam ser autenticados, sendo sua validade verificada pela Comissão de Licitações quando da análise da documentação.

5.10 As empresas que se declararam no sistema como Micro Empresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte, deverão apresentar documentos que comprovem seu devido enquadramento.

5.10.1 O enquadramento da empresa na condição de Micro Empresa ou empresa de Pequeno Porte poderá ser comprovado por qualquer um dos seguintes documentos:

- a) Declaração da Junta Comercial emitida no último exercício, legitimando a proponente na condição de ME ou EPP;
- b) Cópia da declaração de Imposto de Renda de pessoa jurídica, acompanhada do devido Recibo, comprovando que não apresentou faturamento bruto superior a R\$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) no último exercício;
- c) Qualquer outro documento contábil ou fiscal que comprove que a proponente teve o faturamento bruto anual descrito no item anterior, assinado pelo contador.

5.11 Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão estar em nome da licitante com o nº do CNPJ e endereço respectivo, exceto aqueles centralizados pelos órgãos emitentes:

- a) se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
- b) se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e os Atestados de Capacidade Técnica que podem ser apresentados em nome e CNPJ da matriz e/ou em nome e CNPJ da filial; ou
- c) os atestados de capacidade técnica e de responsabilidade técnica poderão ser apresentados em nome e com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(ais) da empresa licitante.

5.12 Serão aceitos registros de CNPJ de empresas licitantes matriz e filial com diferenças de números nos documentos pertinentes ao CND aos tributos federais, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

5.13 Serão inabilitadas as empresas proponentes que não atenderem as disposições contidas no presente instrumento convocatório.

6. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

6.1 Será julgado habilitado o licitante que apresentar todos os documentos exigidos, validamente e em conformidade com este Edital.

6.2 Será julgado inabilitado:

- a) O licitante que não atender às exigências deste Edital, notadamente quanto a não apresentação ou apresentação irregular de qualquer documento solicitado;
- b) O licitante que não atenda as condições de participação referidas neste Edital.

6.3 Constatando o atendimento as exigências previstas no Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pela Autoridade Competente do SEBRAE/RS.

6.4 Se a licitante classificada em primeiro lugar desatender às exigências habilitatórias, a pregoeira examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta habilitada que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

6.5 No caso de microempresas e empresas de pequeno porte, havendo alguma restrição da regularidade fiscal, portanto que seja apresentado todos os documentos solicitados na habilitação será disponibilizado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Autoridade Competente do SEBRAE/RS, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas, com efeito de certidão negativa, atendendo o que determina o artigo 43 da Lei Complementar nº 123/06 e sua atualização através da LC 147/2014.

6.5.1 A não-regularização da documentação no prazo previsto no item 6.5, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Legislação pertinente, sendo facultado à instituição convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar/cancelar a licitação.

6.6 Os documentos emitidos através da INTERNET terão sua autenticidade verificada pelo SEBRAE/RS.

7. DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

7.1 A proposta de preço deverá ser elaborada com base no ANEXO II por **PREÇO GLOBAL PELO LOTE 01**, no máximo 2 (duas) casas após a vírgula e juntadas ao envelope nº 02, preferencialmente apresentada em papel timbrando, devendo ser em uma via, sem emendas, rasuras ou estrelinhas que possam prejudicar o julgamento da licitação por parte da comissão.

7.2 O prazo para o desenvolvimento dos trabalhos será de **04 meses**, a contar da assinatura do contrato, nos prazos estabelecidos no termo de referência.

7.3 O valor contratual não será reajustado no período inicial contratado.

7.4 As propostas apresentadas terão validade de 60 (sessenta) dias a contar da data de abertura do certame, sendo que somente será aceito pedido de retificação de proposta comercial antes do início do procedimento de abertura dos envelopes.

7.5 A proponente não terá direito a qualquer reembolso, posto que, além do valor ofertado nenhuma outra remuneração será devida ao proponente, sob qualquer hipótese de

responsabilidade solidária, ou pelo pagamento de qualquer despesa, direta ou indiretamente, relacionadas com o fornecimento ou a prestação dos serviços.

7.6 As propostas deverão ser apresentadas com preços em moeda corrente nacional e irrecorrível, conforme **TABELA DE PROPOSTA COMERCIAL – ANEXO II**, devendo compreender todas e quaisquer despesas e custos necessários para a fiel execução do objeto licitado, tais como: tributos, taxas, emolumentos, custos diretos e indiretos, salários, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de todo o pessoal da contratada, como também fardamento, transporte de qualquer natureza, alimentação, deslocamentos, material de consumo, todos os materiais empregados, inclusive ferramentas, utensílios e equipamentos utilizados, depreciação, administração, despesas fiscais e financeiras bem como outras despesas e encargos necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação pela contratada.

7.7 No caso de divergência entre valores expressos em algarismos e valores apresentados por extenso, ou quando notadamente ocorrerem enganos quando da transcrição de valores para planilhas anexadas ou ocorrerem equívocos quanto aos cálculos apresentados, prevalecerá sempre o valor por extenso.

7.8 Os fornecedores de outros Estados, ao elaborarem seus preços, seja na proposta escrita ou nos lances, deverão considerar que as Notas Fiscais emitidas deverão prever a compensação da diferença de alíquota de impostos, no sentido de isentar o SEBRAE/RS deste ônus e manter diferença do preço vencedor em relação às empresas concorrentes.

8. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA E ACEITABILIDADE DE PREÇO

8.1 O julgamento da proposta de preço obedecerá ao critério de **MENOR PREÇO GLOBAL por LOTE**, e não poderá ser inferior ou igual a zero, permitindo a cotação de até, no máximo, 02 (duas) casas após a vírgula.

8.2 Para fins de julgamento poderão ser desclassificadas as propostas que apresentarem preços excessivos ou inexequíveis, aplicando o seguinte critério de aceitabilidade de preços:

a) **inexequíveis**, sejam inferiores aos custos obrigatórios estabelecidos na legislação vigente, acrescidos dos encargos legais, quando poderá o licitante ser convocado para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado num prazo de 24 horas, e se não comprovado será desclassificado;

b) **preços manifestamente excessivos**, quando o preço para a prestação dos serviços ultrapassarem o valor estimado verificado no mercado.

8.3 No caso de participação de Micro Empresa e/ou Empresa de Pequeno Porte e as propostas por elas apresentadas forem até 10% (dez por cento) superiores a proposta detentora da melhor oferta, será assegurada a mesma a preferência de contratação, respeitando o seguinte:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, imediatamente após solicitação do presidente da licitação, apresentar nova proposta

de preço inferior aquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado. Ressalte-se que, a inércia da licitante em apresentar nova proposta importará na preclusão do direito de fazê-lo;

- b)** não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do subitem anterior, serão convocada as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na hipóteses desta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- c)** no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se enquadrem no intervalo estabelecido nesta condição, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;
- d)** na hipótese da não-contratação nos termos previstos nesta condição, o objeto será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atenda as exigências de habilitação;
- e)** o critério de desempate disposto neste item somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

8.4 No caso de empate, entre duas ou mais propostas, far-se-á sorteio, em ato público, para o qual serão convocados todos os licitantes, dentro do prazo máximo de dois dias úteis.

8.5 Não serão aceitos, pela Comissão Especial de Licitação, quaisquer documentos que sejam encaminhados após a abertura, salvo diligências efetuadas pela própria comissão, com vistas a complementar o procedimento.

8.6 A execução do objeto da presente licitação será regulada entre as partes, através da efetivação de contrato baseado na minuta em anexo.

9. DA IMPUGNAÇÃO E RECURSO ADMINISTRATIVO

9.1 Em face do controle da legalidade dos atos administrativos caberá peça de impugnação ao presente Edital, devidamente fundamentada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis anteriores a data de abertura do certame.

9.2 A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar do procedimento licitatório até o trânsito em julgado da decisão dela pertinente.

9.3 Os eventuais recursos interpostos terão efeito suspensivo, nos termos do artigo 24 do Regulamento de Licitações do SEBRAE/RS.

9.4 Quaisquer manifestação de impugnação e recurso aos termos deste Edital deverá ser encaminhada, por escrito e protocolizado na Gerência de Administração e Suprimentos deste SEBRAE/RS aos cuidados da Presidente Vanessa da Costa Marques, na Rua Sete de Setembro, 555, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, no horário das 09h às 18h, de segunda a sexta-feira. Não serão aceitas manifestações informais, incluindo mensagens via e-mails.

9.5 As respostas de impugnações e recursos, questionamentos, alterações e comunicação, tempestivamente, serão divulgadas na internet, no site do SEBRAE/RS <http://www.sebrae-rs.com.br>.

9.6 Os recursos e impugnações serão julgados pela Comissão de Licitação, e, em havendo controvérsia de matéria Jurídica, poderá a Comissão requerer parecer técnico da Assessoria Jurídica do SEBRAE/RS, que, no caso concreto servirá de subsídio para a decisão posteriormente exarada pela Comissão. A divulgação dos julgamentos dar-se-á pela internet no site eletrônico do SEBRAE/RS.

10. DOS PRAZOS, FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO

10.1 O prazo para emissão e assinatura do contrato será de até 10 (dez) dias, contados a partir da homologação.

10.2 Os contratos poderão ser aditados pelo SEBRAE/RS, quando necessário, conforme estabelecido no artigo 30 do Regulamento de Licitações do SEBRAE.

10.3 A contratação será formalizada com a empresa vencedora desta licitação com base na minuta contratual – anexo V em anexo a este edital, no qual, independente da transcrição, todas as condições expressas neste instrumento convocatório e na proposta adjudicada, são desde já parte integrante.

10.4 Fica facultado ao SEBRAE/RS, o direito de denunciar o contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

10.5 A vigência do contrato será de 04 meses a partir da assinatura do contrato, podendo ser renovado, até atingir no máximo 60 (sessenta) meses, através de termo aditivo.

10.6 Os pagamentos serão efetuados pelo SEBRAE/RS à CONTRATADA em moeda corrente nacional, mediante a apresentação de notas fiscais devidamente atestadas pela fiscalização, nas seguintes condições:

- a) **Condição de Pagamento:** fica estabelecido que os valores devidos serão pagos pelo CONTRATANTE de acordo com o valor estabelecido na proposta, em 20 (vinte) dias após a entrega da nota fiscal. Da seguinte forma: **1º parcela**, na entrega e aprovação pelo Sebrae do relatório da Pesquisa Quantitativa e **2º parcela**, na entrega e aprovação pelo Sebrae do relatório da Pesquisa Qualitativa;
- b) **Condição de Faturamento:** As Notas fiscais deverão ser emitidas e entregues sempre **até o dia 20 do mês na Sede do SEBRAE/RS em Porto Alegre, setor PROTOCOLO GERAL**. Após esta data, somente será aceita a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo *xml* deverá ser enviado para o e-mail protocologeral@sebrae-rs.com.br. O funcionário responsável pela fiscalização atestará os serviços prestados e remeterá as notas para pagamento;

- c) **Preenchimento da Nota Fiscal:** A Nota Fiscal deve, obrigatoriamente, conter a **razão social, endereço, CNPJ e número do contrato, nome do projeto** e/ou Autorização de Fornecimento que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato;
- d) **Forma de Pagamento:** O pagamento será efetuado mediante depósito bancário na conta corrente da CONTRATADA, sendo efetuada a retenção na fonte de tributos e contribuições descritas na legislação em vigor.

10.7 O pagamento do serviço está sujeito, obrigatoriamente, a apresentação dos documentos: **FGTS, INSS e Receita Federal.**

10.8 Os pagamentos sofrerão as retenções dos tributos impostos, conforme legislação vigente imputável à matéria.

10.9 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal, serão os mesmos devolvidos à contratada para as correções necessárias, não respondendo ao SEBRAE/RS por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

10.10 Não será concedida nenhuma espécie de antecipação a qualquer título que seja.

10.11 Fica expressamente estipulado que sob nenhum motivo ou pretexto, o SEBRAE/RS responderá, direta ou indiretamente, pelos encargos sociais da empresa contratada, inclusive pela eventual ocorrência e acidentes de trabalho, sob o ângulo da teoria de risco secundário ou subsidiário dos empregados e/ou prepostos ou agentes representantes da empresa contratada ou de firmas que a esta prestem serviços de qualquer natureza.

11. DA HOMOLOGAÇÃO E ADJUDICAÇÃO

11.1 Após conclusão das fases licitatórias, exame do processo, saneamento das diligências e término dos prazos recursais, se nenhuma irregularidade for verificada, o julgamento do certame será submetido à decisão da Autoridade superior do SEBRAE/RS, que encaminhará a adjudicação do objeto licitado à empresa proponente vencedora da licitação. Será encaminhada a aprovação, homologação e adjudicação à empresa que atender todas as condições estabelecidas neste Edital. Tais atos administrativos decisórios dar-se-ão junto à Autoridade competente e corpo diretivo do SEBRAE/RS.

11.2 O SEBRAE/RS poderá anular, cancelar ou revogar a presente licitação, antes de assinado o contrato, sem que em decorrência desta medida tenha os participantes o direito à indenização, compensação ou reclamação de qualquer natureza.

11.3 A proponente em que seu objeto contratual ofertado estiver em momento de adjudicação encontrar-se-á já tutelada pelas regras dispostas na minuta contratual, podendo, em havendo interesse do SEBRAE/RS, efetuar as providências preliminares atinentes ao início dos trabalhos que oportunamente estarão sob o abrigo definitivo do respectivo instrumento contratual.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DOCUMENTOS PARA INÍCIO DO SERVIÇO

12.1 Havendo atraso no cumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA estará sujeita as sanções de Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade.

12.2 As sanções de multa poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

12.3 O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo CONTRATANTE, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total do contrato, observado o limite de 9% (nove por cento).

12.4 Caso haja a desistência da CONTRATADA na execução da prestação dos serviços, será cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

12.5 Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a CONTRATADA será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

12.6 As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

12.7 A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo CONTRATANTE, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

12.8 As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

12.9 Na aplicação das penalidades previstas no contrato e no instrumento convocatório, será considerada pelo CONTRATANTE motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da CONTRATADA, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

12.10 O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao CONTRATANTE o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções previstas no instrumento convocatório e no contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

12.11 As multas serão descontadas do pagamento devido pelo SEBRAE/RS ou cobradas diretamente da empresa, amigável ou judicialmente, podendo ainda ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas neste Edital.

13. DA ORIGEM DOS RECURSOS

13.1 As despesas inerentes à execução do objeto da presente licitação ocorrerão por conta de recursos próprios do SEBRAE/RS.

14. DAS ALTERAÇÕES SOCIETÁRIAS

14.1 Ocorrendo alterações societárias da futura licitante contratada, como pressuposto para a continuidade da avença, ficará condicionada à análise, pelo SEBRAE/RS, do procedimento realizado e da documentação da nova empresa, considerando todas as normas e regramentos estabelecidos neste instrumento convocatório como parâmetros de aceitação. Nesta hipótese, a empresa resultante de qualquer das operações comerciais descritas ficará obrigada a apresentar, imediatamente, a documentação comprobatória de sua situação societária.

15. DAS OBRIGAÇÕES COMERCIAIS, FISCAIS E SOCIAIS

15.1 A proponente uma vez contratada, sem prejuízo do cumprimento integral das demais obrigações legais discriminadas neste edital, deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o SEBRAE/RS.

15.2 A empresa contratada deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da prestação dos serviços ou em conexão com ela, ainda que acontecido nas dependências do SEBRAE/RS.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 E facultado a Comissão de Licitação inverter o procedimento, abrindo primeiramente as Propostas Comerciais, classificando as proponentes, e só então proceder à abertura da Documentação de Habilitação da empresa licitante classificada em 1º (primeiro) lugar, consoante do critério do menor preço.

16.2 A participação na presente licitação demonstra que a licitante examinou cuidadosamente o Edital e seus anexos, e se inteirou de todos os seus detalhes e com eles concordou, bem como todas as dúvidas e/ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos.

16.3 O SEBRAE/RS reserva-se o direito de invalidar, cancelar ou revogar o presente certame, antes da assinatura do instrumento contratual, não restando quaisquer direitos aos licitantes participantes direito à indenização ou compensação.

16.4 É facultado à Comissão de Licitação, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório, ou ainda, solicitar esclarecimentos adicionais, que serão satisfeitos no prazo de até 02 (dois) dias úteis antes da data da licitação. A confirmação do recebimento do pedido é de exclusiva responsabilidade da proponente.

16.5 Não poderão participar, direta ou indiretamente desta Licitação, as pessoas indicadas no Art. 39 do Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, publicado no Diário Oficial da União do dia 26/05/2011.

16.6 Quando todos os licitantes forem inabilitados ou todas as propostas forem desclassificadas, o SEBRAE/RS poderá fixar aos licitantes, prazo para reapresentação de nova documentação ou de outras propostas escoimadas das causas que ensejaram suas inabilitações ou desclassificações.

16.7 Os casos omissos deste Edital serão resolvidos pela Comissão de Licitação do SEBRAE/RS, com a aplicação, em especial, das disposições contidas no Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE, em especial, que poderá determinar o prosseguimento do certame quando as questões que tiverem sido objeto de esclarecimento não configurarem prejuízos ao SEBRAE/RS.

16.8 A Comissão de Licitação poderá a seu critério, relevar omissões puramente formais nas propostas apresentadas pelos licitantes, **desde que não comprometam a lisura e o caráter competitivo desta licitação** e possam ser sanadas em prazo fixo pela mesma, desde já entendido que serão vedadas as inclusões de documentos que deveriam constar no ato de abertura. A Comissão também poderá relevar atos administrativos meramente irregulares, **desde que os mesmos não afetem a eficácia processual, os princípios norteadores da seara licitatória e não causem qualquer dano ou ofensa à instrumentalidade do certame.**

16.9 A empresa contratada obriga-se a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida ao gestor do contrato, funcionário ou dirigente do SEBRAE/RS, ou a terceira pessoa a estes relacionada; não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 12.846/2013, bem como não utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados. Ainda, fica obrigada a não frustrar mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimentos licitatórios ou de contratação direta, bem como realizar qualquer dos atos lesivos ao previsto na Lei nº 12.846/2013. Caso o SEBRAE/RS suspeite ou verifique a prática de qualquer ato lesivo, resguardada a prévia defesa, a empresa contratada estará sujeita as sanções previstas no presente instrumento.

16.10 Os licitantes são responsáveis, em qualquer época pela fidelidade e legitimidade das informações constantes dos documentos e propostas apresentadas, devendo manter durante todo contrato as condições de habilitação exigidas. A apresentação da proposta implica total e irrestrita concordância com todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

16.11 Fica assegurado ao SEBRAE/RS, por razões de ordem técnica, financeira ou administrativa e sem que caiba aos licitantes qualquer tipo de reclamação ou indenização o direito de:

- a) Adiar a abertura das propostas do presente convite, dando conhecimento prévio aos interessados;
- b) Invalidar o presente certame, a qualquer tempo, desde que seja constatada ilegalidade no processo;
- c) Revogar/Cancelar o presente certame por motivos de conveniência e oportunidade;
- d) Alterar as condições deste Edital, as especificações e qualquer documento pertinente a este convite, fixando novo prazo.

16.12 Quaisquer dúvidas e/ou esclarecimentos deverão ser formulados, exclusivamente, por escrito à Gerência de Administração e Suprimentos deste SEBRAE/RS, através do e-mail vanessam@sebrae-rs.com.br, com até 02 (dois) dias úteis anteriores a data de abertura do certame. A confirmação do recebimento do pedido é de inteira responsabilidade do proponente.

16.13 Para este fim, também poderá ser consultado o Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema SEBRAE/RS, disponível no site do SEBRAE/RS.

17. DOS CASOS OMISSOS

17.1 Todos os casos omissos serão julgados pela Comissão de Licitação e juntados aos autos, os quais, depois de consultadas doutrina, legislação e Unidade Jurídica (quando necessário), serão esclarecidos a todos os interessados, lavrado em documento e acostado ao processo licitatório, fazendo dele parte integrante.

18. DOS ANEXOS

18.1 Fazem parte integrante do presente Edital, como ANEXOS:

18.1.1 ANEXO I – Termo de referência;

18.1.2 ANEXO II – Modelo de Proposta comercial;

18.1.3 ANEXO III – Declaração de menor de idade e trabalho forçado, pleno conhecimento e atendimento às exigências do presente edital e seus anexos;

18.1.4 ANEXO IV - Declaração de que atende a Legislação Ambiental;

18.1.5 ANEXO V - Minuta do Contrato.

Porto Alegre, 01 de junho de 2016.

ASSINADO ORIGINAL

Vanessa da Costa Marques
Presidente da licitação
Gerência de Administração e Suprimentos
SEBRAE/RS

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

(01) Objeto contratual

Prestação de Serviço para a realização de pesquisa estadual para avaliar a imagem e importância do Sebrae, bem como identificar as demandas e expectativas dos clientes ativos e clientes inativos da instituição.

(02) Motivação/Justificativa:

O serviço contratado produzirá pesquisas que permitirão monitorar e avaliar junto aos clientes ativos e clientes inativos a imagem e importância do SEBRAE e identificar as demandas e expectativas que servirão como insumo para a construção do PPA 2017-2020.

(03) Definição das características, especificações, especificidades do objeto contratual e escopo operacional dos trabalhos.

A pesquisa será realizada em duas etapas: quantitativa e qualitativa (entrevistas em profundidade).

A pesquisa quantitativa tem por princípio mapear as distinções ou semelhanças entre clientes ativos e inativos do SEBRAE.

A pesquisa qualitativa deverá ser realizada após a pesquisa quantitativa e terá como propósito aprofundar os temas pertinentes para tomada de decisão.

3.1 Áreas de Investigação da Pesquisa – (As áreas de investigação representam os objetivos específicos do projeto, ou seja, possíveis lógicas de perguntas/ questões. Estes objetivos, assim como as perguntas, deverão ser revisados juntamente com o Sebrae quando efetivada a contratação.)

Desta forma, deverão ser elaboradas as questões da pesquisa quantitativa, de acordo com os objetivos enumerados abaixo:

- 1- **Conhecer e compreender as realidades dos nossos Clientes sobre o aspecto do negócio, seus desafios e resultados:**
 - a. Geração de conhecimento e inteligência competitiva
 - b. Identificar as expectativas dos Clientes e como elas se relacionam com o mercado
 - c. Entender o ambiente empresarial onde o Cliente está inserido
 - d. Habilidade para resolver as necessidades estratégicas do Cliente, gerando vantagem competitiva e agregação de valor
- 2- **Mobilizar as instituições públicas e privadas, catalisando e sinergizando os recursos e ações para que os Pequenos Negócios obtenham o sucesso sustentável e contribuam para a prosperidade do RS:**
 - a. Identificar e acessar recursos, parceiros e conhecimentos críticos para o negócio, estejam onde estiverem
 - b. Atuar como protagonista na integração dos esforços de parceiros, visando incentivar, estimular e acelerar os resultados junto aos pequenos negócios e seu ambiente
 - c. Capacidade para alcançar os objetivos em longo prazo, com análise equilibrada das necessidades e expectativas das partes interessadas
 - d. Ter excelência no desenvolvimento dos pequenos negócios, contribuindo para a construção de um país mais justo, competitivo e sustentável
- 3- **Praticar uma gestão reconhecida como referência em termos de profissionalismo e empreendedorismo focalizados em resultados sustentáveis**
 - a. Critérios definidos, aceitos, reconhecidos, validados e efetivamente aplicados
 - b. Capacidade para alcançar os objetivos em longo prazo, com análise equilibrada das necessidades e expectativas das partes interessadas
 - c. Exercer as atividades de forma: Legal, Formal e Ética

- d. Apoiar e oportunizar a criatividade e a experimentação no desenvolvimento de novos produtos, serviços, adoção de tecnologias e a processos e procedimentos internos. Inovação, proatividade, autonomia e aceitação de risco

4- Outras questões para compreender a imagem e expectativa

Avaliação do SEBRAE

- a. Investigar o grau de conhecimento em relação ao SEBRAE;
- b. Identificar ao grau de importância do SEBRAE;
- c. Investigar a percepção em relação ao SEBRAE e o motivo da mesma (positiva ou negativa);
- d. Identificar os elementos simbólicos que representam o SEBRAE (associação de palavras);
- e. Realizar testes de associações das ações do SEBRAE, identificando o grau de concordância com as afirmações testadas;
- f. Avaliar a opinião dos entrevistados sobre as diretrizes do SEBRAE e a importância
- g. Mensurar o NET Promoter (NPS): percentual de promotores menos o percentual de detratores;
- h. Traçar o perfil dos gestores (comparando clientes ativos e inativos) e suas avaliações do SEBRAE.

5- Comunicação da empresa e sistema de comunicação com o SEBRAE

- a. Identificar a cultura de relacionamento com a internet (internet como ferramenta de trabalho/ vendas - utilização de site, mídias sociais), mapeando por tipo de empresário;
- b. Verificar a forma de interação ou comunicação utilizada pelo gestor para receber informações de gestão/ administração;
- c. Avaliar o nível de informação sobre o SEBRAE;
- d. Identificar os meios de informação sobre o SEBRAE;
- e. Verificar o grau de conhecimento, utilização e avaliação da plataforma do SEBRAE;
- f. Investigar a opinião sobre a melhor maneira do SEBRAE se comunicar com as empresas.

6- Perfil do entrevistado

- a. Porte;
- b. Setor econômico;
- c. Área de abrangência;
- d. Perfil socioeconômico (gênero, idade, renda, escolaridade).

3.2 Metodologias

A pesquisa será composta por duas etapas distintas e complementares: uma quantitativa e outra qualitativa (entrevista em profundidade).

3.2.1 Técnica Quantitativa

Pesquisa quantitativa probabilística estratificada levando em consideração os objetivos acima e a representação das regionais do SEBRAE RS, tipo de porte e relação com o SEBRAE (cliente ativo e inativo).

A pesquisa deverá seguir a técnica de questões partindo do geral para o particular, compreendendo a percepção dos clientes sobre diferentes óticas.

3.2.2 Técnica Qualitativa: EPs (Entrevistas em profundidade).

Para esta etapa do estudo, solicita-se a realização de entrevistas em profundidade que permitem melhor compreensão, tanto dos elementos subjetivos (aqueles relacionados à escolha não racional) quanto de elementos objetivos (relacionados à escolha racional).

3.3 Área de abrangência:

10 regionais do SEBRAE – Metropolitana, Vale dos Sinos, Caí e Paranhana, Serra Gaúcha, Vale do Taquari e Rio Pardo, Centro, Sul, Norte, Noroeste, Planalto, Campanha e Fronteira Oeste.

3.4 Cadastro:

O cadastro de clientes ativos e inativos será fornecido pelo SEBRAE/RS que enviará a relação de entrevistados em planilha Excel (razão social, endereço, telefone e pessoa de contato nas empresas).

3.5 Público alvo:

A pesquisa **quantitativa** envolverá clientes ativos e inativos do SEBRAE/RS distribuídos conforme segmentação: microempresa e pequena empresa; e regional.

A pesquisa **qualitativa** será realizada com clientes ativos e inativos e os demais recortes serão definidos conforme análise da pesquisa quantitativa e foco de interesse do SEBRAE.

Nº de entrevistas

Pesquisa quantitativa: Amostra de 800 casos com clientes ativos e uma amostra de 800 casos com clientes inativos, ambos seguindo a representação nas regionais do SEBRAE.

Quadro 1: Estimativa de amostra

Tipo de cliente	Microempresa	Empresa de Pequeno Porte	Total
Clientes ativos	674	126	800
Clientes inativos	690	110	800
Total de entrevistas	1364	236	1600

Quadro 2: Estimativa de amostra, clientes ativos, por porte e regional

Regional	Microempresa	Empresa de Pequeno Porte	Total
Campanha e Fronteira Oeste	33	4	37
Centro	27	5	32
Metropolitana	210	36	246
Noroeste	37	7	44
Norte	28	5	33
Planalto	47	8	55
Serra Gaúcha	84	22	106
Sinos, Caí e Paranhana	115	22	137
Sul	46	7	53
Vale do Taquari	47	10	57
Total	674	126	800

Fonte: Estimativa de amostra com base nos dados extraídos do Ambiente Digital Sebrae-RS

Quadro 3: Estimativa de amostra, clientes inativos, por porte e regional

Regional	Microempresa	Empresa de Pequeno Porte	Total
Campanha e Fronteira Oeste	38	4	42
Centro	33	3	36
Metropolitana	191	37	228

Noroeste	45	6	51
Norte	34	3	37
Planalto	53	6	59
Serra Gaúcha	95	18	113
Sinos, Caí e Paranhana	96	19	115
Sul	58	5	63
Vale do Taquari	47	9	56
Total	690	110	800

Fonte: Estimativa de amostra com base nos dados extraídos do Sistema de Atendimento Sebrae-RS

Para pesquisa qualitativa: Estima-se a realização de 24 EPs (Entrevistas em profundidade) distribuídas da seguinte forma:

Quadro 4: Estimativa de entrevistas em profundidade

Local	Tipo de entrevistado		Total de entrevistas
	Clientes	Não clientes	
Porto Alegre	04 entrevistas	04 entrevistas	8
Região Metropolitana*	04 entrevistas	04 entrevistas	8
Interior*	04 entrevistas	04 entrevistas	8
Total de entrevistas em profundidade			24

* Até duas cidades a serem definidas em conjunto entre o SEBRAE e a contratada

As entrevistas devem ser realizadas no ambiente de trabalho do entrevistado, com registros fotográficos e descritivo do cotidiano do entrevistado, estrutura e demais itens definidos no roteiro a ser elaborado pela contratada e aprovado pelo Sebrae.

3.6 Para a realização das pesquisas serão necessários os seguintes Instrumentos:

Para realização do estudo serão utilizados dois instrumentos de pesquisa: **questionário** para pesquisa **quantitativa** e roteiro para pesquisa **qualitativa**:

- **Questionário** padronizado com questões abertas e fechadas. Total de **50 questões**, sendo 40 questões fechadas e 10 questões abertas, com capacidade de análise qualitativa.
- **Roteiro pesquisa qualitativa** - permitindo a flexibilidade no aprofundamento de questões levantadas durante a execução da pesquisa.

3.7 Método de coleta

A pesquisa **quantitativa** será realizada por telefone, com base no cadastro enviado pelo SEBRAE (clientes ativos e clientes inativos).

A pesquisa **qualitativa** será realizada com agendamento e visita pessoal no local de trabalho do entrevistado. O cadastro para agendamento da pesquisa qualitativa será extraído da pesquisa quantitativa, com foco no perfil determinado pelo SEBRAE, após análise da pesquisa quantitativa e necessidade de compreensão e descrição dos cenários para tomada de decisão.

(04) Prazo, local e condições de entrega ou execução.

Todos os questionários deverão passar por processo de crítica e supervisão de 20% das entrevistas de forma aleatória.

Produtos finais do trabalho

- Assessoria e planejamento na definição dos objetivos;
- Planejamento e execução das duas etapas da pesquisa (quantitativa e qualitativa);
- Relatório de cada pesquisa em formato impresso e digital, com análises gerais e segmentadas, considerações analíticas e encaminhamentos estratégicos;
- Slides digitais com síntese executiva e correlação entre pesquisas;
- Assessoria na interpretação dos dados;
- Apresentação oral de um **técnico analista**/ Workshop dos resultados, apontando os principais elementos apresentados na pesquisa.
- Análises das ameaças e oportunidades do cenário.

A pesquisa quantitativa deverá ser finalizada e entregue até 15/07/2016 e a qualitativa até 15/08/2016.

(05) Responsável pela aceitação técnica/recebimento do objeto contratual

Gerência de Gestão Estratégica – Técnica Andréia C. Grätsch do Nascimento

(06) Obrigações e responsabilidades da contratada (aspectos operacionais do serviço contratado).

Caberá a empresa contratada:

- Prestar assessoria e planejar a definição dos objetivos do estudo em conjunto com o Sebrae.
- Planejar e executar as duas etapas da pesquisa (quantitativa e qualitativa).
- Na pesquisa quantitativa: elaborar questionário, realizar a coleta de dados com clientes ativos (800 entrevistas) e clientes inativos (800 entrevistas), fazer a tabulação dos dados.
- Na pesquisa qualitativa: elaborar roteiro (após análise da pesquisa quantitativa e necessidade de compreensão e descrição de cenários para a tomada de decisão), realizar as entrevistas em profundidade (24 entrevistas) em cidades a ser definida em conjunto com o Sebrae.
- Validar com o Sebrae o questionário da pesquisa quantitativa e o roteiro da pesquisa qualitativa antes de ir a campo.
- Realizar análise gerais e segmentadas, considerações analíticas e encaminhamentos estratégicos de cada uma das pesquisas
- Elaborar relatório de cada pesquisa em formato impresso e digital.
- Elaborar slides digitais com síntese executiva e correlação entre as pesquisas.
- Assessoria na interpretação dos dados.
- Apresentação oral de um técnico analista/workshop dos resultados, apontando os principais elementos apresentados na pesquisa, em data e local a ser definido pelo Sebrae.
- Análises das ameaças e oportunidades do cenário.

(07) Qualificação técnica

A empresa deverá apresentar comprovação de no mínimo: 1 analista para desenvolvimento do trabalho de Pesquisa com formação em nível de graduação ou pós graduação nas áreas de: sociologia, administração, psicologia, relações públicas, estatística, economista e geografia.

O profissional deverá ter vínculo (CLT) com a empresa e/ou Contrato de prestação de serviço.

Atestado de Capacidade Técnica em nome da empresa licitante: declaração fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove aptidão para com o desempenho de atividade pertinente e compatível em características.

Deverá estar apensado ao atestado: no mínimo duas pesquisas qualitativas e quantitativas de Imagem e de levantamento de Expectativas de Clientes.

(08) Técnico responsável pela elaboração do Termo de Referência

Andréia C. Grätsch do Nascimento

(09) Gestor e/ou fiscalizador e Gerência demandante

Gestor do Contrato: Andréia C. Grätsch do Nascimento

Gerência Demandante: Gestão Estratégica – Gerente André L. Vieira Campos

(10) Considerações gerais

O orçamento deverá ser apresentado por etapa da Pesquisa :

Técnica	Tamanho da amostra	Nº de questões	Orçamentos
Quantitativa Estratificada	1.600 entrevistas	50 questões (abertas e fechadas)	
Qualitativa (EP - entrevista em profundidade)	24 entrevistas	média de 1h e 30min de entrevista	
Total			

O orçamento deverá prever a realização de todas as etapas para a execução e entrega da pesquisa, desde a fase de planejamento até o processo de análise.

O pagamento será realizado em duas etapas: na entrega e aprovação pelo Sebrae do relatório da Pesquisa Quantitativa e outro na entrega e aprovação pelo Sebrae do relatório da Pesquisa Qualitativa.

ANEXO II**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

Data: XXXX de XXXXXXXX de 2016
Ao SEBRAE/RS

XXXXXXXXXXXX (Nome da empresa), inscrita no CNPJ nº. XXXXXXXX, com sede na rua XXXXXXXXXXXXXXXX, na cidade de XXXXXXX, no Estado de XXXXXXX, neste ato representada pelo Sr. XXXXXXXXXXXXXXXX, em conformidade com o Edital de licitação **CONVITE 003/2016**, que adotará as seguintes condições:

1. Os preços apresentados e demais condições comerciais tem validade de 60 dias;
2. O preço compreende todas e quaisquer com deslocamento, hospedagem, alimentação, infraestrutura administrativa e operacional, computador e/ou notebook, telefones fixo e/ou celular, material de expediente, fotocópias, internet, mão-de-obra, ferramentas, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, impostos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, encargos sociais e quaisquer outros necessários à perfeita execução do objeto contratado;
3. O cumprimento de todas as condições impostas no Edital Convite nº 003/2016;
4. O valor obedecerá à tabela abaixo:

LOTE 01		
CONTRATAÇÃO DE UMA EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PESQUISA ESTADUAL, PARA AVALIAR A IMAGEM E IMPORTÂNCIA DO SEBRAE, BEM COMO IDENTIFICAR AS DEMANDAS E EXPECTATIVAS DOS CLIENTES ATIVOS E CLIENTES INATIVOS DA INSTITUIÇÃO.		
Etapas	Tamanho da amostra	Custo Total R\$
Etapa 01: Quantitativa Estratificada	1.600 entrevistas	
Etapa 02: Qualitativa (EP - entrevista em profundidade)	24 entrevistas	
TOTAL DO CONTRATAÇÃO (Etapas 01 + 02)	R\$..... (Valor por extenso)	

Informações da Conta bancária (banco, agência e conta).

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.
Atenciosamente.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(Assinatura do responsável)

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE MENOR DE IDADE E TRABALHO FORÇADO, PLENO CONHECIMENTO E ATENDIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS DO PRESENTE EDITAL E SEUS ANEXOS

Ao
SEBRAE/RS

Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal Senhor XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **CONVITE 003/2016**, que:

- a) Recebeu e estudou todos os documentos inerentes à presente competição e tomado conhecimento integral do teor do edital de licitação supracitado, sujeitando-se às disposições nele contidas;
- b) Não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, que não emprega menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo se na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos e que não obriga seus funcionários ao trabalho forçado e degradante;
- c) Na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados da Entidade promotora da licitação.

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XX de XXXXXXXX de 20XX.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal da Licitante

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DE QUE ATENDE A LEGISLAÇÃO AMBIENTAL

A

SEBRAE/RS

Prezados Senhores:

A empresa XXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, por meio de seu representante legal XXXXXXXXXXXX, portador da Cédula de Identidade nº XXXXXXXXXXXX, expedida pelo XXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF sob o nº XXXXXXXXXXXX, DECLARA, sob as penalidades da Lei, para fins de licitação, **CONVITE 003/2016**, que:

- a) Atenderá a Legislação Ambiental - em face da política governamental do desenvolvimento nacional sustentável - naquilo que aplicável à prestação dos serviços contratados por via deste certame licitatório, bem como atenderá as políticas de desenvolvimento sustentável de acordo com a legislação específica que vier a ser estabelecida pelo Governo Federal;
- b) Promoverá em suas dependências, de acordo com a natureza de seus serviços internos, a aplicação da Instrução Normativa nº 01/2010 (práticas de sustentabilidade ambiental) da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, orçamento e Gestão, no tocante, em especial, ao disposto no Art. 6º desta referida instrução (prestação de serviços);
- c) Atenderá, sem reservas, os seguintes princípios relativos ao direito ambiental: *Princípio do Desenvolvimento Sustentável* (art. 170, VI cc. art 225, § 1º, V, da CF e arts. 4º e 5º da Lei 6.938/81), *Princípio do Poluidor Pagador* (art. 225, § 3º da CF e arts. 4º, VII e 14, § 1º da Lei 6.938/81) e *Princípio da Prevenção/Precaução* (art. 225, § 1º, IV, da CF e art. 9º, I, III, V da Lei 6.938/81).

Concorda e submete-se a todas e cada uma das condições impostas pelo referido Edital.

Local, XXXX de XXXXXXXXXXXX de 2016.

Atenciosamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assinatura Representante Legal do licitante

ANEXO V

MINUTA DO CONTRATO

CT XXX/0-2016

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

QUALIFICAÇÃO DO SEBRAE/RS, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA**, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente instrumento, aprovada a contratação pela Diretoria Executiva do **SEBRAE/RS** em XXX de XXX de 201X, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e de Contratos do Sistema **SEBRAE**, pelos termos contidos no Processo Administrativo nº XXX/201X – **CONVITE Nº 003/2016** e pelas cláusulas e condições seguintes:

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA: O presente contrato tem por objeto a prestação de serviço de realização de pesquisa estadual para avaliar a imagem e importância do **CONTRATANTE**, bem como identificar as demandas e expectativas dos clientes ativos e clientes inativos da instituição.

Parágrafo Único: A prestação de serviços atenderá ao disposto no **Convite nº 003/2016** e seus Anexos, nos Anexos do presente instrumento e as disposições constantes da legislação aplicável.

DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA SEGUNDA: São obrigações das partes contratantes:

I – Da **CONTRATADA**:

- a) Iniciar a prestação dos serviços após a assinatura do contrato;
- b) Executar a prestação dos serviços atendendo as questões técnicas exigidas pelo presente instrumento;
- c) Finalizar e entregar a **pesquisa quantitativa** até o dia **15 de julho de 2016**, e a **pesquisa qualitativa** até o dia **15 de agosto de 2016**;
- d) Prestar assessoria e planejar a definição dos objetivos do estudo em conjunto com o **CONTRATANTE**;
- e) Planejar e executar as duas etapas da pesquisa (quantitativa e qualitativa);
- f) Elaborar questionário, realizar a coleta de dados com clientes ativos (800 entrevistas) e clientes inativos (800 entrevistas) e fazer a tabulação dos dados, na pesquisa quantitativa;
- g) Elaborar roteiro, após análise da pesquisa quantitativa e necessidade de compreensão e descrição de cenários para a tomada de decisão, e realizar as entrevistas em profundidade (24 entrevistas) em cidades a ser definida em conjunto com o **CONTRATANTE**, na pesquisa qualitativa;
- h) Validar com o **CONTRATANTE** o questionário da pesquisa quantitativa e o roteiro da pesquisa qualitativa antes de ir a campo;
- i) Realizar análise gerais e segmentadas, considerações analíticas e encaminhamentos estratégicos de cada uma das pesquisas;
- j) Elaborar relatório de cada pesquisa em formato impresso e digital;
- k) Elaborar slides digitais com síntese executiva e correlação entre as pesquisas;
- l) Realizar assessoria na interpretação dos dados;
- m) Realizar a apresentação oral de um técnico analista/workshop dos resultados, apontando os principais elementos apresentados na pesquisa, em data e local a ser definido pelo **CONTRATANTE**;
- n) Realizar análises das ameaças e oportunidades do cenário;
- o) Comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade que interfira no bom andamento dos serviços objeto deste contrato;
- p) Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- q) Responsabilizar-se pelos danos causados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização e o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;
- r) Responsabilizar-se por quaisquer acidentes em que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, nas dependências do **CONTRATANTE**, ou em qualquer outro local onde estejam atendendo o objeto desse contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor;
- s) Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e

implementação, sem ônus adicionais para o **CONTRATANTE**, desde que de responsabilidade da **CONTRATADA**.

II – Do **CONTRATANTE**:

- a) Fornecer à **CONTRATADA** todas as informações necessárias para a perfeita execução dos serviços objeto do presente contrato;
- b) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA**, de acordo com as condições e prazos estabelecidos neste instrumento, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências aqui contidas;
- c) Comunicar à **CONTRATADA**, a ocorrência de qualquer irregularidade, falta disciplinar, manifesta ineficiência ou comportamento incompatível com o serviço, a fim de que, apurada a procedência, sejam tomadas as devidas providências.

CLÁUSULA TERCEIRA: São prerrogativas do **CONTRATANTE**:

- a) Solicitar à **CONTRATADA** todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- b) Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel execução dos serviços objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**;
- c) Avaliar a qualidade da execução dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte;
- d) Exigir o cumprimento de todos os itens deste contrato, segundo suas especificações.

DOS VALORES

CLÁUSULA QUARTA: O **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** o valor total de **R\$ XXXXX (XXXXXXX)**, conforme valores expressos na tabela constante do Anexo II, mediante a apresentação das respectivas notas fiscais/fatura e desde que cumpridas as exigências constantes nos Parágrafos seguintes.

§ 1º: O pagamento será realizado em **2 (duas) parcelas**, na forma abaixo descrita e todas mediante a aprovação da Gestora do Contrato, através de crédito na conta corrente informada pela **CONTRATADA**, até o 20º (vigésimo) dia após a entrega da nota fiscal/fatura corretamente emitida e devidamente aceita pela fiscalização, sofrendo a retenção de tributos, em conformidade com a legislação vigente.

- **1º parcela**, no valor de **R\$ XXXX**, após a entrega e aprovação pelo **CONTRATANTE** do relatório da Pesquisa Quantitativa;
- **2º parcela**, no valor de **R\$ XXXX**, após a entrega e aprovação pelo **CONTRATANTE** do relatório da Pesquisa Qualitativa.

§ 2º: O registro eletrônico do depósito bancário efetuado valerá para o **CONTRATANTE** como comprovante dos pagamentos.

§ 3º: A regularidade fiscal da **CONTRATADA** junto à Receita Federal (Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União) e a Caixa Econômica Federal (FGTS), durante a vigência do presente instrumento, é condição indispensável para liberação dos pagamentos ajustados.

§ 4º: A Nota Fiscal deverá, obrigatoriamente, conter a razão social, endereço, CNPJ, período de execução do serviço e número do contrato e/ou Autorização de Fornecimento que a originou, sob pena de devolução para ajustes. Estes dados devem ser iguais aos informados no contrato e/ou Autorização de Fornecimento.

§ 5º: A Nota Fiscal deverá ser emitida e entregue na sede do **CONTRATANTE**, conforme endereço abaixo, até o dia 20 do mês. Após esta data, somente será aceita pelo **CONTRATANTE** a Nota Fiscal emitida com a data do 1º dia útil do mês subsequente. No caso de nota fiscal eletrônica, o arquivo xml deverá ser enviado para o e-mail protocolo@sebrae-rs.com.br.

A/C PROTOCOLO GERAL – SEBRAE/RS
Rua Sete de Setembro, 555 – Centro
Porto Alegre/RS - 90.010-190

§ 6º: Não serão aceitas Notas Fiscais que possuam rasuras ou ausência de dados obrigatórios.

CLÁUSULA QUINTA: No valor referido na Cláusula Quarta estão incluídas todas as despesas com deslocamento, hospedagem, alimentação, infraestrutura administrativa e operacional, mão-de-obra, ferramentas, equipamentos auxiliares, seguros, taxas, impostos e contribuições de qualquer natureza ou espécie, salários, encargos sociais e quaisquer outros necessários à perfeita execução do objeto contratado.

DAS RESPONSABILIDADES

CLÁUSULA SEXTA: A **CONTRATADA** responderá por todas as obrigações sociais, fiscais, parafiscais, previdenciárias e trabalhistas e outras que incidam ou venham a incidir sobre este contrato, bem como sobre os serviços contratados com terceiros e sobre os contratos de trabalho que mantiver com seus empregados ou prepostos, incluídas as relativas a acidentes de trabalho.

§ 1º: A **CONTRATADA** responderá ainda, civilmente, pelos atos praticados por seus empregados e prepostos, quando da execução do objeto deste instrumento, suportando os ônus decorrentes de quaisquer danos materiais e morais, por eles causados a bens e pessoas, sem prejuízo do direito de regresso.

§ 2º: A inadimplência da **CONTRATADA** com referência aos encargos estabelecidos, não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato.

§ 3º: Na hipótese do **CONTRATANTE** ser compelido a efetuar o pagamento de qualquer débito fiscal, trabalhista, previdenciário, civil ou de outra natureza, referentes às atividades necessárias ao cumprimento deste contrato, deverá o **CONTRATANTE** ser ressarcido dos valores pagos a este título.

§ 4º: Caso o **CONTRATANTE** seja demandado como réu ou reclamada, em quaisquer ações judiciais ou administrativas que possam ocorrer em consequência da execução deste contrato, em especial reclamações trabalhistas, solidariamente ou subsidiariamente, de empregados ou representantes, autônomos, prestadores de serviços e assemelhados, que prestem serviços para a **CONTRATADA**, fica esta obrigada a reembolsar ao **CONTRATANTE**, no prazo máximo de dez dias contados do recebimento da intimação para pagamento da condenação, as despesas decorrentes da eventual condenação, custas, inclusive honorários periciais e advocatícios, com juros e atualização monetária.

CLÁUSULA SÉTIMA: Na execução deste instrumento as partes obrigam-se a não prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida ao Gestor do Contrato, funcionário ou dirigente do **CONTRATANTE**, ou a terceira pessoa a estes relacionada; não financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 12.846/ 2013, bem como não utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.

CLÁUSULA OITAVA: A **CONTRATADA** fica ainda obrigada a não frustrar ou fraudar mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimentos licitatórios ou de contratação direta, bem como realizar quaisquer atos lesivos ao previstos na Lei nº 12.846/ 2013.

CLÁUSULA NONA: No caso do **CONTRATANTE** suspeitar ou verificar a prática de qualquer ato lesivo, resguardada a prévia defesa, a **CONTRATADA** estará sujeita às sanções previstas no presente contrato e na legislação pertinente.

DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA OU SUBCONTRATAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA: A **CONTRATADA** não poderá ceder ou transferir a execução de parte ou de todo o objeto deste contrato sem prévia e expressa autorização do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único: A transferência a terceiros não desonera a **CONTRATADA** da responsabilidade quanto às obrigações transferidas.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: O presente contrato de prestação de serviços entrará em vigor na data de sua assinatura e vigorará pelo período de **4 (quatro) meses**.

DOS ADITAMENTOS

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: O presente contrato poderá ser aditado, mediante acordo entre as partes, no caso de alteração e/ou prorrogação do prazo de vigência do mesmo.

DA DENÚNCIA

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: Fica facultado ao **CONTRATANTE**, o direito de denunciar este contrato, mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, salvaguardados os compromissos assumidos até a data da denúncia.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas dará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindir unilateralmente o contrato, ficando a **CONTRATADA** sujeita às sanções previstas no presente contrato, e, ainda, resguardada a prévia defesa, sujeito à pena de suspensão do direito de licitar e de contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

DAS SANÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: Havendo atraso ou descumprimento das obrigações assumidas, sem justificativas fundamentadas por escrito e aceitas pelo **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** estará sujeita às sanções de Advertência, Multa, Suspensão do direito de licitar ou contratar com o sistema SEBRAE por prazo não superior a 2 anos e/ou Declaração de inidoneidade.

Parágrafo Único: As sanções de multa poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com a de advertência e suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo prazo de até 02 (dois) anos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: O atraso ou descumprimento de qualquer obrigação contratual sem justificativa por escrito aceita pelo **CONTRATANTE**, implicará na aplicação de multa correspondente a 0,3% (zero virgula três por cento) por dia de atraso ou ocorrência, conforme o caso, calculado sobre o valor total do contrato, observado o limite de 9% (nove por cento).

Parágrafo Único: Ocorrendo a aplicação de multa, poderá o **CONTRATANTE** efetuar o desconto do valor correspondente na próxima fatura, especificando a retenção no documento fiscal.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: Caso haja a desistência da **CONTRATADA** na execução da prestação dos serviços, será cobrada uma multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: Ocorrendo quaisquer das situações previstas, a **CONTRATADA** será notificada para fins de apresentação de justificativas, as quais deverão ser apresentadas no prazo estabelecido no respectivo documento.

§ 1º: As notificações e respostas poderão se dar via e-mail ou fax, conforme conveniência das partes.

§ 2º: A ausência de apresentação de justificativas ou não aceitação das mesmas pelo **CONTRATANTE**, importará na ratificação dos termos da notificação e aplicação das sanções previstas.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: As multas e outras penalidades aplicáveis só poderão ser relevadas nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, mediante decisão fundamentada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: Na aplicação das penalidades previstas neste instrumento será considerada pelo **CONTRATANTE** motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da **CONTRATADA**, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as justificativas apresentadas de forma antecipada pela mesma.

DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: O acompanhamento deste Contrato será realizado pela Gerência de Gestão Estratégica, através de sua funcionária **ANDREIA CRISTINE GRATSCH NASCIMENTO**, a qual será responsável, conforme instrução normativa do **CONTRATANTE**, ou na falta desta, por quem o **CONTRATANTE** indicar para cumprir a função.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: Os casos omissos, quando não resolvidos de comum acordo entre os contratantes, serão regulados pelas disposições do direito comum e pelos princípios gerais de direito, restando sublinhado, expressamente, que o presente contrato é de natureza civil, não podendo ser invocada a aplicação de regras da legislação do trabalho, posto inócidente vínculo desta natureza.

DO FORO

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: Fica eleito o foro da comarca de Porto Alegre - RS, com renúncia expressa de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir dúvidas oriundas da execução deste instrumento, quando não solucionadas na esfera administrativa das partes contratantes.

E, por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual forma e teor, para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Porto Alegre, XX de XX de 2016.

CONTRATADA**CONTRATANTE**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Testemunhas:

ANEXO I (da minuta de contrato)**1. OBJETO CONTRATUAL**

Prestação de Serviço para a realização de pesquisa estadual para avaliar a imagem e importância do Sebrae, bem como identificar as demandas e expectativas dos clientes ativos e clientes inativos da instituição.

2. ESCOPO OPERACIONAL DOS TRABALHOS

- 2.1. A pesquisa será realizada em duas etapas: quantitativa e qualitativa (entrevistas em profundidade).
- 2.2. A pesquisa quantitativa tem por princípio mapear as distinções ou semelhanças entre clientes ativos e inativos do **CONTRATANTE**.
- 2.3. A pesquisa qualitativa deverá ser realizada após a pesquisa quantitativa e terá como propósito aprofundar os temas pertinentes para tomada de decisão.
- 2.4. Áreas de Investigação da Pesquisa – As áreas de investigação representam os objetivos específicos do projeto, ou seja, possíveis lógicas de perguntas/ questões. Estes objetivos, assim como as perguntas, deverão ser revisados juntamente com o **CONTRATANTE** quando efetivada a contratação.

2.5. DEVERÃO SER ELABORADAS AS QUESTÕES DA PESQUISA QUANTITATIVA, DE ACORDO COM OS OBJETIVOS ENUMERADOS A SEGUIR:

- 2.5.1. **Conhecer e compreender as realidades dos nossos Clientes sobre o aspecto do negócio, seus desafios e resultados:**
 - a) Geração de conhecimento e inteligência competitiva;
 - b) Identificar as expectativas dos Clientes e como elas se relacionam com o mercado;
 - c) Entender o ambiente empresarial onde o Cliente está inserido;
 - d) Habilidade para resolver as necessidades estratégicas do Cliente, gerando vantagem competitiva e agregação de valor.
- 2.5.2. **Mobilizar as instituições públicas e privadas, catalisando e sinergizando os recursos e ações para que os Pequenos Negócios obtenham o sucesso sustentável e contribuam para a prosperidade do RS:**
 - a) Identificar e acessar recursos, parceiros e conhecimentos críticos para o negócio, estejam onde estiverem;
 - b) Atuar como protagonista na integração dos esforços de parceiros, visando incentivar, estimular e acelerar os resultados junto aos pequenos negócios e seu ambiente;
 - c) Capacidade para alcançar os objetivos em longo prazo, com análise equilibrada das necessidades e expectativas das partes interessadas;
 - d) Ter excelência no desenvolvimento dos pequenos negócios, contribuindo para a construção de um país mais justo, competitivo e sustentável.

2.5.3. Praticar uma gestão reconhecida como referência em termos de profissionalismo e empreendedorismo focalizados em resultados sustentáveis:

- a) Critérios definidos, aceitos, reconhecidos, validados e efetivamente aplicados;
- b) Capacidade para alcançar os objetivos em longo prazo, com análise equilibrada das necessidades e expectativas das partes interessadas;
- c) Exercer as atividades de forma: Legal, Formal e Ética;
- d) Apoiar e oportunizar a criatividade e a experimentação no desenvolvimento de novos produtos, serviços, adoção de tecnologias e a processos e procedimentos internos;
- e) Inovação, proatividade, autonomia e aceitação de risco

2.5.4. Outras questões para compreender a imagem e expectativa - Avaliação do SEBRAE:

- a) Investigar o grau de conhecimento em relação ao SEBRAE;
- b) Identificar ao grau de importância do SEBRAE;
- c) Investigar a percepção em relação ao SEBRAE e o motivo da mesma (positiva ou negativa);
- d) Identificar os elementos simbólicos que representam o SEBRAE (associação de palavras);
- e) Realizar testes de associações das ações do SEBRAE, identificando o grau de concordância com as afirmações testadas;
- f) Avaliar a opinião dos entrevistados sobre as diretrizes do SEBRAE e a importância
- g) Mensurar o NET Promoter (NPS): percentual de promotores menos o percentual de detratores;
- h) Traçar o perfil dos gestores (comparando clientes ativos e inativos) e suas avaliações do SEBRAE.

2.5.5. Comunicação da empresa e sistema de comunicação com o SEBRAE:

- a) Identificar a cultura de relacionamento com a internet (internet como ferramenta de trabalho/ vendas - utilização de site, mídias sociais), mapeando por tipo de empresário;
- b) Verificar a forma de interação ou comunicação utilizada pelo gestor para receber informações de gestão/ administração;
- c) Avaliar o nível de informação sobre o SEBRAE;
- d) Identificar os meios de informação sobre o SEBRAE;
- e) Verificar o grau de conhecimento, utilização e avaliação da plataforma do SEBRAE;
- f) Investigar a opinião sobre a melhor maneira do SEBRAE se comunicar com as empresas.

2.5.6. Perfil do entrevistado:

- a) Porte;
- b) Setor econômico;
- c) Área de abrangência;
- d) Perfil socioeconômico (gênero, idade, renda, escolaridade).

2.6. METODOLOGIAS:

A pesquisa será composta por duas etapas distintas e complementares: uma quantitativa e outra qualitativa (entrevista em profundidade).

2.6.1. Técnica Quantitativa:

- 2.6.1.1. Pesquisa quantitativa probabilística estratificada levando em consideração os objetivos acima e a representação das regionais do **CONTRATANTE**, tipo de porte e relação com o SEBRAE (cliente ativo e inativo).
- 2.6.1.2. A pesquisa deverá seguir a técnica de questões partindo do geral para o particular, compreendendo a percepção dos clientes sobre diferentes óticas.

2.6.2. Técnica Qualitativa: EP's (Entrevistas em profundidade):

- 2.6.2.1. Para esta etapa do estudo, solicita-se a realização de entrevistas em profundidade que permitem melhor compreensão, tanto dos elementos subjetivos (aqueles relacionados à escolha não racional) quanto de elementos objetivos (relacionados à escolha racional).

2.7. Área de abrangência:

- 2.7.1. 10 (dez) Regionais do **CONTRATANTE**: Metropolitana, Vale dos Sinos, Caí e Paranhana, Serra Gaúcha, Vale do Taquari e Rio Pardo, Centro, Sul, Norte, Noroeste, Planalto, Campanha e Fronteira Oeste.

2.8. Cadastro:

- 2.8.1. O cadastro de clientes ativos e inativos será fornecido pelo **CONTRATANTE**, que enviará a relação de entrevistados em planilha Excel (razão social, endereço, telefone e pessoa de contato nas empresas).

2.9. Público alvo:

- 2.9.1. A pesquisa **quantitativa** envolverá clientes ativos e inativos do **CONTRATANTE** distribuídos conforme segmentação: microempresa e pequena empresa; e regional.
- 2.9.2. A pesquisa **qualitativa** será realizada com clientes ativos e inativos e os demais recortes serão definidos conforme análise da pesquisa quantitativa e foco de interesse do **CONTRATANTE**.

2.9.3. Nº de entrevistas:

- 2.9.3.1. **Pesquisa quantitativa:** Amostra de 800 casos com clientes ativos e uma amostra de 800 casos com clientes inativos, ambos seguindo a representação nas regionais do **CONTRATANTE**.

Quadro 1: Estimativa de amostra

Tipo de cliente	Microempresa	Empresa de Pequeno Porte	Total
Clientes ativos	674	126	800
Clientes inativos	690	110	800
Total de entrevistas	1364	236	1600

Quadro 2: Estimativa de amostra, clientes ativos, por porte e regional

Regional	Microempresa	Empresa de Pequeno Porte	Total
Campanha e Fronteira Oeste	33	4	37
Centro	27	5	32
Metropolitana	210	36	246
Noroeste	37	7	44
Norte	28	5	33
Planalto	47	8	55
Serra Gaúcha	84	22	106
Sinos, Caí e Paranhana	115	22	137
Sul	46	7	53
Vale do Taquari	47	10	57
Total	674	126	800

Fonte: Estimativa de amostra com base nos dados extraídos do Ambiente Digital **SEBRAE/RS**.

Quadro 3: Estimativa de amostra, clientes inativos, por porte e regional

Regional	Microempresa	Empresa de Pequeno Porte	Total
Campanha e Fronteira Oeste	38	4	42
Centro	33	3	36
Metropolitana	191	37	228

Noroeste	45	6	51
Norte	34	3	37
Planalto	53	6	59
Serra Gaúcha	95	18	113
Sinos, Caí e Paranhana	96	19	115
Sul	58	5	63
Vale do Taquari	47	9	56
Total	690	110	800

Fonte: Estimativa de amostra com base nos dados extraídos do Sistema de Atendimento **SEBRAE/RS**.

2.9.3.2. **Para pesquisa qualitativa:** Estima-se a realização de 24 EP's (Entrevistas em profundidade) distribuídas da seguinte forma:

Quadro 4: Estimativa de entrevistas em profundidade

Local	Tipo de entrevistado		Total de entrevistas
	Clientes	Não clientes	
Porto Alegre	04 entrevistas	04 entrevistas	8
Região Metropolitana*	04 entrevistas	04 entrevistas	8
Interior*	04 entrevistas	04 entrevistas	8
Total de entrevistas em profundidade			24

* Até duas cidades a serem definidas em conjunto entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

2.9.4. As entrevistas devem ser realizadas no ambiente de trabalho do entrevistado, com registros fotográficos e descritivo do cotidiano do entrevistado, estrutura e demais itens definidos no roteiro a ser elaborado pela contratada e aprovado pelo **CONTRATANTE**.

2.10. Para a realização das pesquisas serão necessários os seguintes Instrumentos:

2.10.1. Para realização do estudo serão utilizados dois instrumentos de pesquisa: **questionário** para pesquisa **quantitativa** e roteiro para pesquisa **qualitativa**:

- Questionário** padronizado com questões abertas e fechadas. Total de **50 questões**, sendo 40 questões fechadas e 10 questões abertas, com capacidade de análise qualitativa.
- Roteiro pesquisa qualitativa** - permitindo a flexibilidade no aprofundamento de questões levantadas durante a execução da pesquisa.

2.11. Método de coleta:

2.11.1. A pesquisa **quantitativa** será realizada por telefone, com base no cadastro enviado pelo **CONTRATANTE** (clientes ativos e clientes inativos).

2.11.2. A pesquisa **qualitativa** será realizada com agendamento e visita pessoal no local de trabalho do entrevistado. O cadastro para agendamento da pesquisa qualitativa será extraído da pesquisa quantitativa, com foco no perfil determinado pelo **CONTRATANTE**, após análise da pesquisa quantitativa e necessidade de compreensão e descrição dos cenários para tomada de decisão.

3. TODOS OS QUESTIONÁRIOS DEVERÃO PASSAR POR PROCESSO DE CRÍTICA E SUPERVISÃO DE 20% DAS ENTREVISTAS DE FORMA ALEATÓRIA.

4. PRODUTOS FINAIS DO TRABALHO:

- Assessoria e planejamento na definição dos objetivos;
- Planejamento e execução das duas etapas da pesquisa (quantitativa e qualitativa);

- c) Relatório de cada pesquisa em formato impresso e digital, com análises gerais e segmentadas, considerações analíticas e encaminhamentos estratégicos;
- d) Slides digitais com síntese executiva e correlação entre pesquisas;
- e) Assessoria na interpretação dos dados;
- f) Apresentação oral de um **técnico analista**/ Workshop dos resultados, apontando os principais elementos apresentados na pesquisa.
- g) Análises das ameaças e oportunidades do cenário.

5. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

5.1. O orçamento deverá ser apresentado por etapa da Pesquisa:

Técnica	Tamanho da amostra	Nº de questões	Orçamentos
Quantitativa Estratificada	1.600 entrevistas	50 questões (abertas e fechadas)	
Qualitativa (EP - entrevista em profundidade)	24 entrevistas	média de 1h e 30min de entrevista	
Total			

5.2. O orçamento deverá prever a realização de todas as etapas para a execução e entrega da pesquisa, desde a fase de planejamento até o processo de análise.

ANEXO II (da minuta do contrato)

TABELA DE VALORES

Etapas	Tamanho da amostra	Custo Total R\$
Etapa 01: Quantitativa Estratificada	1.600 entrevistas	
Etapa 02: Qualitativa (EP - entrevista em profundidade)	24 entrevistas	
TOTAL DO CONTRATAÇÃO (Etapas 01 + 02)	R\$..... (Valor por extenso)	