



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS

CONTRATO Nº 13/2020

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE AVALIAÇÃO ATRAVÉS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO MUNICÍPIO DE PEDERNEIRAS, A PARTIR DA OPINIÃO DOS USUÁRIOS.

Processo nº 285/2019

Pelo presente instrumento, na melhor forma de direito, de um lado o **MUNICÍPIO DE PEDERNEIRAS**, entidade de Direito Público Interno, com sede administrativa à Rua Siqueira Campos, nº S-64 - centro - Pederneiras/SP, devidamente inscrito no C.N.P.J/MF sob o nº 46.189.718/0001-79, neste ato representado pelo seu Prefeito Municipal, **Vicente Juliano Minguili Canelada**, brasileiro, solteiro, residente e domiciliado nesta cidade de Pederneiras/SP, portador da Cédula de Identidade nº RG nº 34.197.444-4-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 350.390.378-05, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, a empresa **OLIX CONSULTORIA ADMINISTRATIVA E PESQUISA DE OPINIÃO LTDA**, localizada à Rua Sargento Antônio Delmiro da Silva, nº35, Vila Sônia, CEP 17.320-000, Mineiros do Tietê – SP, inscrita no CNPJ sob o nº 20.283.789/0001-42, neste ato representada pelo seu Sócio-Proprietário, **Nelson Ricardo Sanches**, brasileiro, empresário, casado, residente e domiciliado na cidade de Mineiros do Tietê/SP, portador da Cédula de Identidade nº 32.387.566-X SSP/SP e inscrito no CPF sob nº 218.097.198-28, doravante denominada simplesmente de **CONTRATADA**, tem entre si justo e acordado, na melhor forma do direito, fundamentado na Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993, e suas alterações, a celebração do presente contrato mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 - Constitui objeto do presente contrato a prestação dos serviços de avaliação, através de **Pesquisa de Satisfação dos Serviços prestados pelo Município de Pederneiras**, junto a população de Pederneiras/SP, incluindo o desenvolvimento, checagem, tabulação, apresentação gráfica e elaboração de ranking dos Departamentos com maior incidência de insatisfação dos usuários, que servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário do Município de Pederneiras, em atendimento a Lei Federal nº **LEI Nº 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017**. art 23, conforme as seguintes especificações:

1.1.1 - O Objetivo da prestação dos serviços, com base nos dados coletados junto aos usuários dos Serviços Públicos do Município de Pederneiras/SP, é identificar a satisfação dos serviços prestados pelo Município, a fim de projetar as políticas públicas de melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados;

1.1.2 - O levantamento dos dados será realizado com o intuito de se analisar a satisfação dos usuários dos serviços públicos do Município de Pederneiras/SP, através de medidas de avaliação de fatores de qualidade dos serviços prestados, necessários para contribuir com a melhoria no atendimento à população e usuários dos serviços. Serão avaliados diversos fatores, entre eles: a atenção dedicada à população atendida; o respeito e a cortesia; as prioridades a serem consideradas no atendimento; o prazo de realização dos serviços; a forma do diálogo entre atendentes e os usuários e a forma como são direcionadas e resolvidas as reclamações.

1.1.3 - Dessa forma, pretende-se obter, informações dos usuários dos serviços públicos do Município de Pederneiras/SP, sendo possível, através do levantamento, tabulação e apresentação



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS

dos dados, um levantamento abrangente sobre a opinião e satisfação do atendimento fornecido, com o objetivo principal de promover a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.

1.1.4 – Dos serviços a serem prestados:

1.1.4.1 – Coleta e elaboração de 350 a 450 entrevistas/questionários com a população, a qual deverá ser realizada “in loco” e que deverão ser divididas entre todos os bairros do Município de Pederneiras/SP.

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

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

1.1.4.3 – A Empresa deverá avaliar a satisfação dos seguintes serviços constantes da Carta de Serviços do Município de Pederneiras/SP:

SAÚDE
EDUCAÇÃO
HABITAÇÃO
DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL
ESPORTE
CULTURA
LAZER
TURISMO
ATENDIMENTO AO PÚBLICO
OBRAS E INFRAESTRUTURA URBANA
COLETA DE LIXO
LIMPEZA PÚBLICA
SANEAMENTO
MEIO AMBIENTE
TRANSPORTE PÚBLICO

1.1.4.4 – A rotina dos Trabalhos deverá seguir o seguinte desenvolvimento:

- a) Desenvolvimento de Estratégias;
- b) Planejamento Operacional
- c) Elaboração e desenvolvimento dos questionários para coleta dos dados;
- d) A aplicação de questionários estruturados, através de equipe treinada para este fim, onde serão levantados dados com o universo pesquisado, sendo usuários dos serviços públicos do Município de Pederneiras/SP.
- e) As entrevistas serão realizadas pessoalmente através da coleta de dados por entrevistas com a utilização de equipamentos e software passíveis de auditoria;
- f) Checagem e crítica dos questionários;
- g) tabulação dos dados;
- h) Apresentação gráfica e digital com relatório conclusivo e ranking dos Departamentos com maior incidência de insatisfação dos usuários.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS

CRONOGRAMA QUANTITATIVO	1ª ETAPA	2ª ETAPA	3ª ETAPA
Desenvolvimento de estratégias	██████████		
Planejamento operacional	██████████		
Elaboração e desenvolvimento do questionário para coleta dos dados	██████████		
Aplicação dos questionários		██████████	
Checação e crítica dos questionários			██████████
Tabulação dos dados			██████████
Apresentação gráfica dos Resultados			██████████

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PRAZOS

2.1 - Os serviços ora contratados deverão ser executados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar data de assinatura deste instrumento.

2.2 - O prazo de que trata esta cláusula poderá ser revisto nas hipóteses e formas que alude o artigo 57, parágrafo 1º, da lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 – Todos os materiais necessários para a realização dos trabalhos, bem como mão-de-obra através de equipe de campo especializada na coleta de informações, correrão por conta da CONTRATADA.

3.2 - Custear todas as despesas com salários, encargos, seguro, transporte, alojamento, alimentação do pessoal, taxas com autenticações, reconhecimento de firmas, cópias e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas por Lei, durante a execução dos serviços;

3.3 - Responsabilizar-se por eventuais danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução deste contrato;

3.4 - Manter-se durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste Contrato;

3.5 - Não subcontratar os serviços objeto deste Contrato, sem a prévia concordância do CONTRATANTE;

3.6 - Responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados, e, ainda, por qualquer prejuízo que estes possam causar à Administração ou a terceiros, durante o atendimento do objeto;

3.7 - Comunicar por escrito, qualquer anormalidade que, eventualmente, ocorra na execução dos serviços, que possam comprometer a sua qualidade;

3.8 - Assumir inteira e expressa responsabilidade pelas obrigações sociais e de proteção aos seus empregados, bem como, pelos encargos previdenciários, fiscais, comerciais e trabalhistas resultante da execução dos serviços decorrentes deste Contrato;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS

3.9 - Disponibilizar, a qualquer tempo, toda documentação referente ao pagamento dos tributos, seguros, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários relacionados com o objeto deste Contrato;

3.10 - Respeitar as normas de segurança e medicina do trabalho, previstas na Consolidação das Leis do Trabalho e legislações pertinentes;

3.11 - Ser a única responsável pelos atos praticados pelo seu pessoal e prepostos, excluído o CONTRATANTE de quaisquer reclamações e indenizações.

3.12 - Manter o sigilo sobre informações e documentos fornecidos pelo **CONTRATANTE**, em decorrência dos serviços objeto do presente **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUARTA - DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1 - Efetuar os pagamentos em conformidade com as condições prescritas neste Contrato;

4.2 - Exercer ampla e permanente fiscalização durante a execução dos serviços, objeto deste Contrato;

4.3 – Proceder a retenção das contribuições relativas ao INSS e ISS, na forma da legislação vigente.

CLÁUSULA QUINTA - DO VALOR

5.1 – Pela execução total dos serviços fica contratado o preço global de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

5.2 – Os preços objeto deste contrato manter-se-ão fixos e irrevogáveis durante toda a sua vigência e execução.

5.3 – O pagamento será efetuado em 01 (uma) única parcela, após a conclusão dos serviços, em até 15 (quinze) dias corridos após a apresentação à Secretaria de Finanças, da Nota Fiscal ou Fatura, devidamente atestada, aprovada e assinada pelo responsável pela fiscalização dos serviços, juntamente com a apresentação gráfica e digital de execução dos trabalhos concluídos, mediante crédito em conta corrente da CONTRATADA.

5.4 - Em caso de devolução da nota fiscal/fatura para correção, o prazo para pagamento passará a fluir após a sua reapresentação válida.

CLÁUSULA SEXTA - DAS MULTAS E PENALIDADES

6.1 – O descumprimento total ou parcial de qualquer das obrigações estabelecidas, sujeitará a **CONTRATADA** às sanções previstas no artigo 87, incisos I, II, III e IV, da Lei 8.666/93, garantida prévia e ampla defesa em processo administrativo.

6.2 - No caso do inciso II, do artigo 87, da Lei 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes penalidades, garantida a defesa prévia:

6.2.1 – Pelo atraso injustificado na entrega dos serviços:

6.2.1.1 – Atraso até 30 dias, multa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor total dos serviços, por dia de atraso;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS

6.2.1.2 - A partir do 30º dia entende-se como inexecução total da obrigação;

6.2.2 – Pela inexecução parcial do ajuste, multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total dos serviços;

6.2.3 – Pela inexecução total do ajuste, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total dos serviços;

6.3 – Aplicadas as multas, a Administração descontará do primeiro pagamento que fizer à CONTRATADA, após a sua imposição.

6.4 – As multas previstas não têm caráter compensatório, porém moratório e conseqüentemente o pagamento delas não exime a **CONTRATADA** da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha a acarretar à Administração.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA RESCISÃO CONTRATUAL

7.1. O **CONTRATANTE** poderá rescindir o presente **CONTRATO** por ato administrativo unilateral, nas hipóteses previstas no artigo 78, incisos I a XII, da lei nº 8.666/93, sem que caiba a **CONTRATADA** qualquer indenização e sem embargo da imposição das penalidades previstas na cláusula anterior.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS DO CONTRATANTE

8.1. São prerrogativas do **CONTRATANTE** as previstas no artigo 58 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

9.1 - Os recursos orçamentários para o presente contrato são os seguintes:

9.1.1 - Ficha nº 34 – Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica – 02.01.01 – Gabinete

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

10.1 – Os serviços somente serão recebidos se estiverem de acordo com as exigências estabelecidas neste Contrato e demais exigências contidas nas legislações federais, estaduais e municipais relativas ao objeto deste contrato.

10.2 – O TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades decorrentes deste Contrato e da legislação em vigor.

CLAUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. O presente contrato é firmado em virtude de Dispensa de Licitação, com supedâneo nas disposições contidas no artigo 24, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

11.2 - A direção dos serviços contratados cabe exclusivamente à **CONTRATADA**, que se obriga a obedecer todas as normas de boa execução dos serviços e indicações neste contrato.

11.3 – A **CONTRATADA** deverá manter como preposto para representá-la na execução deste contrato o Sr. Nelson Ricardo Sanches RG nº 32.387.566-X, CPF nº 218.097.198-28, que se responsabilizará, inclusive, pela condução adequada dos serviços.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS

11.4 - Todas as despesas referentes ao deslocamento da equipe e da utilização de materiais necessários para a realização dos trabalhos, além de outras que se fizerem necessárias, serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

11.5 - O senhor **Adriano de Aguiar Ferreira** será o responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução deste contrato, nos termos do artigo 67, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO

12.1. A parte que transgredir o presente **CONTRATO**, deixando de cumpri-lo, responderá perante a outra, por perdas e danos que forem apurados em liquidação. Se houver Procedimento Judicial, a parte faltosa, ainda responderá pelo pagamento de custas e honorários do advogado contratado pela parte fiel.

13.2. Fica eleito o Fórum da Comarca de Pederneiras, para dirimir divergências ou causas oriundas do presente **CONTRATO**.

E por estarem de pleno acordo com o disposto nas cláusulas deste **CONTRATO** digitado em 03 (três) vias de igual teor, assinam juntamente com as testemunhas abaixo que a tudo assistiram para que surta seus devidos efeitos jurídicos.

Pederneiras, 24 de janeiro de 2020.

NELSON RICARDO SANCHES
Olix Consultoria Adm. e Pesquisa de Opinião Ltda.

VICENTE JULIANO MINGUILI CANELADA
Prefeito Municipal

TESTEMUNHAS:

LUIS CARLOS RINALDI
CPF Nº 053.271.248-00

JOCELENE CANATO BOTERO
CPF Nº 314.788.578-03

TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: Município de Pederneiras

CONTRATADA: Olix Consultoria Administrativa e Pesquisa de Opinião Ltda.

CONTRATO Nº 13/2020

OBJETO: Contratação dos serviços de avaliação através de pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelo Município de Pederneiras a partir da opinião dos usuários

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido estará sujeito a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, conforme dados abaixo indicados, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) Qualquer alteração de endereço – residencial ou eletrônico – ou telefones de contato deverá ser comunicada pelo interessado, peticionando no processo.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Pederneiras, 24 de janeiro de 2020.

Pelo CONTRATANTE E GESTOR DO ÓRGÃO:

Nome: Vicente Juliano Minguili Canelada

Cargo: Prefeito Municipal

CPF: 350.390.378-05

RG: 34.197.444-4

Data de Nascimento: 09/06/1990

Endereço residencial completo: Rua Santos Dumont, nº S-129, Centro – Pederneiras/SP.

E-mail institucional: vminguili@pederneiras.sp.gov.br

E-mail pessoal: vminguili@pederneiras.sp.gov.br

Telefone(s): (14) 3283-9570

Assinatura: _____

Pela CONTRATADA:

Nome: Nelson Ricardo Sanches

Cargo: Diretor

CPF: 218.097.198-28

RG: -32.387.566-X

Data de Nascimento: 26/12/1977

Endereço residencial completo: Rua Sargento Antonio Delmiro da Silva, nº 35, Vila Sônia – Mineiros do Tiête/SP CEP 17.320-000

E-mail institucional: rsanxs@gmail.com

E-mail pessoal: rsanxs@gmail.com

Telefone(s): (14) 98177-6857

Assinatura: _____