



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. Definição do objeto

O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços na área de pesquisa de mercado, para coleta, tabulação, processamento de dados, análise de conteúdo, além de análise estatística descritiva.

### 2. Definição de Requisitos do Produto e/ou Serviço

A pesquisa de Satisfação de Clientes tem como objetivo medir e avaliar o nível de satisfação dos clientes (órgãos de administração direta, órgãos de administração indireta e prefeituras regionais) atendidos pela Prodam.

#### 2.1 – Sobre a Pesquisa de Satisfação a ser realizada

A pesquisa de satisfação de clientes a ser realizada tem por finalidade identificar pontos importantes quanto:

- Avaliar o nível de satisfação dos clientes nos serviços prestados/ oferecidos pela Prodam nos seguintes itens:
  - Desenvolvimento e sustentação de sistemas;
  - Equipe de Desenvolvimento
  - Central de Serviços
  - Serviços de Data Center
  - Serviço de Conectividade
  - Correio Eletrônico
- Determinar os atributos mais importantes que impactam o nível de satisfação geral dos clientes;
- Definir Índice de Satisfação Geral dos Clientes, Fidelidade/Lealdade e Recomendação da Prodam para Outras Secretarias e/ou Empresas;
- Percepção de imagem da Prodam;
- Avaliar aspectos qualitativos do relacionamento destes clientes para com a Prodam: atendimento, expectativa, problemas experimentados, demandas e serviços.
- Avaliar as estratégias e posição da Prodam aos Impactos causados pela pandemia de Coronavírus frente aos clientes.

### 3. Descrição das Atividades a serem contratadas

A Contratada deve realizar:

a) Reuniões virtuais de briefing para entendimento da demanda

b) Pesquisa quantitativa:

- Agendamento das entrevistas;
- Elaboração do roteiro de entrevistas;
- Entrevistas individuais;
- Feed Back diários;
- Análise de dados;
- Relatório analítico de resultados;

- Apresentação de resultados e recomendações

Com o intuito de abordar as questões diretamente relacionadas aos objetivos de melhoria da Prodam, a recomendação é que sejam entrevistados profissionais que possuam visão técnica e do negócio, ou seja, cargos que estejam diretamente ligados ao processo.

### 3.1 – Universo de clientes

Com abrangência municipal, a pesquisa de satisfação será realizada com um universo de 79 órgãos e empresas da Administração Direta e Indireta, com as quais a Prodam mantém contrato ativo.

Sendo eles:

#### a) Órgãos da Administração Direta

	<b>Nome da Instituição</b>	<b>SIGLA</b>
1	Prefeitura	
2	Vice Prefeitura	
3	Secretaria do Governo Municipal	SGM
4	Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	SMPED
5	Secretaria Municipal da Saúde	SMS
6	Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	SMADS
7	Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais	SMSP
8	Secretaria Municipal de Cultura	SMC
9	Secretaria Municipal de Urbanismo e Licenciamento	SMUL
10	Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	SMDHC
11	Secretaria Municipal de Educação	SME
12	Secretaria Municipal de Esportes e Lazer	SEME
13	Secretaria Municipal da Fazenda	SF
14	Secretaria Municipal de Gestão	SMG
15	Secretaria Municipal de Habitação	SEHAB
16	Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	SIURB
17	Secretaria Municipal de Desestatização e Parcerias	SMRG
18	Secretaria Municipal de Relações Internacionais	SMRIF
19	Secretaria Municipal de Segurança Urbana	SMSU
20	Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	SMIT
21	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Trabalho	SDTE
22	Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	SVMA
23	Secretaria Municipal de Justiça	SNJ

24	Secretaria Municipal de Mobilidade e Transporte	SMT
25	Secretaria Municipal de Relações Internacionais	SMRI
26	Secretaria Municipal de Gestão	SMG
27	Secretaria Municipal de Blumenal	PB
28	Departamento de Iluminação Pública	ILUME
29	Coordenação de Vigilância em Saúde	COVISA
30	Câmara Municipal de São Paulo	CMSP
31	Tribunal Regional do Município	TCM

## b) Prefeituras Regionais

	Nome da Instituição	SIGLA
1	Prefeitura Regional de Aricanduva/Formosa/Carrão	PRAF
2	Prefeitura Regional de Butantã	PRBT
3	Prefeitura Regional de Campo Limpo	PRCL
4	Prefeitura Regional Capela do Socorro	PRCS
5	Prefeitura Regional Casa Verde/Cachoeirinha	PRCV
6	Prefeitura Regional Cidade Ademar	PRAD
7	Prefeitura Regional Cidade Tiradentes	PRCT
8	Prefeitura Regional Ermelino Matarazzo	PREM
9	Prefeitura Regional Freguesia/Brasilândia	PRFO
10	Prefeitura Regional Guaianases	PRG
11	Prefeitura Regional Ipiranga	PRIP
12	Prefeitura Regional Itaim Paulista	PRIT
13	Prefeitura Regional Itaquera	PRIQ
14	Prefeitura Regional Jabaquara	PRJA
15	Prefeitura Regional Jaçanã/Tremembé	PRJT
16	Prefeitura Regional Lapa	PRLA
17	Prefeitura Regional M'Boi Mirim	PRMB
18	Prefeitura Regional Mooca	PRMO
19	Prefeitura Regional Parelheiros	PRPA
20	Prefeitura Regional Penha	PRPE
21	Prefeitura Regional Perus	PRPR
22	Prefeitura Regional Pinheiros	PRPI
23	Prefeitura Regional Pirituba/Jaraguá	PRPJ

24	Prefeitura Regional Santana/Tucuruvi	PRST
25	Prefeitura Regional Santo Amaro	PRSA
26	Prefeitura Regional Sapopemba	PRSP
27	Prefeitura Regional São Mateus	PRSM
28	Prefeitura Regional São Miguel Paulista	PRMP
29	Prefeitura Regional Sé	PRSE
30	Prefeitura Regional Vila Maria/Vila Guilherme	PRMG
31	Prefeitura Regional Vila Mariana	PRVM
32	Prefeitura Regional Vila Prudente	PRVP

### c) Órgãos da Administração Indireta (Autarquias e Empresa)

- 1 Autarquia Hospital Municipal
- 2 Hospital do Servidor Público Municipal
- 3 Instituto de Previdência Municipal
- 4 Serviço Funerário do Município de São Paulo
- 5 Fundação Paulistana de Educação e Tecnologia
- 6 Fundação Theatro Municipal de São Paulo
- 7 Companhia de Engenharia e Tráfego
- 8 Companhia Metropolitana de Habitação de São Paulo
- 9 São Paulo Negócios
- 10 São Paulo Obras
- 11 São Paulo Transporte
- 12 São Paulo Turismo
- 13 São Paulo Urbanismo
- 14 Empresa de Cinema e Audiovisual de São Paulo
- 15 Autoridade Municipal de Limpeza Urbana
- 16 Companhia São Paulo de Desenvolvimento e Mobilização de Ativos

### 3.2 Amostras

Espera-se uma amostragem da Pesquisa Quantitativa, em média 3 entrevistas para cada um dos 79 Órgãos da Administração Direta e Indireta listados, num total estimado entre 200 e 250 observações.

### 3.3 Questionário

Deverá abranger os serviços realizados pela PRODAM nos últimos anos, e terá basicamente a seguinte itemização, onde cada item será desdobrado em questões quantitativas (fechadas);

- Identificação do responsável pelas informações (Nome, Sexo, Idade);
- Cliente da administração Direta, Indireta ou das Prefeituras Regionais;
- Avaliação geral inicial dos serviços prestados pela PRODAM;
- Avaliação dos canais de relacionamento com a PRODAM;
- Avaliação dos Profissionais da PRODAM;
- Avaliação da implantação e desenvolvimento dos Sistemas criados pela PRODAM;
- Avaliação dos Serviços de assistência/manutenção dos Sistemas;
- Avaliação do uso de cada serviço de infraestrutura de rede de dados;
- Avaliação geral final dos serviços prestados pela PRODAM; e
- Sugestões visando aprimorar/melhorar/aumentar o nível de satisfação dos clientes com a PRODAM.

### 4.3 Método de Entrevista

As cerca de 200 a 250 entrevistas deverão ser realizadas por formulário via web. Serão complementadas por entrevista via telefone quando for praticamente impossível realizá-la por via web, ou depois de várias tentativas.

## 5. EQUIPE TÉCNICA REQUISITADA

O dimensionamento da equipe e o valor do projeto deverão ser apresentados na Proposta Técnica que deverá ser construída com base neste Termo de Referência, sendo necessário após a conclusão da pesquisa, que a empresa disponibilize um funcionário para apresentar o trabalho a diretoria da PRODAM.

## 6. PRAZO PARA O DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

O prazo ideal para a início da pesquisa é dia 16 de novembro, com entrega de produto intermediário a 15 dias do início dos trabalhos, a ser descrito na Proposta Técnica, e conclusão do trabalho prevista para dia 30 de novembro.

## 7. TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Toda documentação (manuais e notas técnicas) produzida é de propriedade exclusiva da PRODAM, não podendo a consultoria utilizá-la para qualquer fim alheio ao deste Projeto, sem a prévia autorização da empresa. Toda a documentação produzida deverá ser entregue em meio eletrônico, sem proteção de senha ou qualquer meio que restrinja o acesso aos dados, textos, valores, fórmulas, etc.



Caberá a PRODAM o estabelecimento de normas e diretrizes para a execução dos serviços, bem como, o provimento das informações necessárias ao desenvolvimento das atividades pelos consultores contratados.

## **8. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO**

**8.1.** O valor será faturado e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento.

**8.2.** A Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de Expediente, por meio do endereço eletrônico [gfl@prodam.sp.gov.br](mailto:gfl@prodam.sp.gov.br).

**8.2.1** Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite de Pagamento, aprovando os serviços prestados.

**8.2.2** O pagamento será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Gerência de Planejamento e Controle Financeira (GFP), em 30 (trinta) dias corridos a contar da data de emissão do Termo de Aceite de Pagamento. 4

**8.3.** Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, devidamente, regularizada pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela CONTRATANTE.

**8.4.** Em caso de atraso de pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, mediante requerimento formalizado por esta, incidirão juros moratórios calculados utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança, para fins de compensação da mora (TR + 0,5% "pro-rata tempore"), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

## **9. PENALIDADES**

A empresa deve se comprometer a cumprir os prazos estabelecidos pela contratante, bem como disponibilizar os relatórios de conclusão e índices obtidos. O atraso nos prazos estabelecidos implicará em multa diária no valor de 1% do valor total do contrato por dia de atraso.

**Lucas Campagna Filho**

Gerente de Inteligência de Mercado e Marketing