GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES
COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2017 – METRÔ/DF

A **COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL - METRÔ-DF** (CNPJ: 38.070.074/0001-77; IE: 07.384.225/001-37), por meio do Pregoeiro Diego Mondini de Souza, designado pela Instrução de Serviço nº 407/2016, do Sr. Diretor-Presidente, em conformidade com os termos do Processo n° 097.000.973/2016, nos termos da Lei nº 10.520/2002, Lei Distrital nº 3.985/2007 e n° 4.079/2008 pelos Decretos do Distrito Federal nº 23.460/2002, nº 25.937/2005 e nº 26.851/2006, Leis Complementares 123/2016 e 147/2014, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93, e as exigências estabelecidas no presente Edital e seus Anexos, torna público que a realização de licitação sob regime de empreitada por preço global, do tipo **MENOR PREÇO**, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**.

Data da sessão: 13 de março de 2017
Horário: às 9:00
Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br.
UASG : 925046

CAPÍTULO 1 - DO OBJETO

1.1 - O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para contratação de empresa especializada para aplicação de pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelo METRÔ-DF, conforme especificações detalhadas neste Termo de Referência e seus anexos.

CAPÍTULO 2 - DO CREDENCIAMENTO

2.1 - O Credenciamento é o nível básico de registro cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

2.2 - O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, com a solicitação de login e senha pelo interessado.

2.3 - O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

2.4 - O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.5 - A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

CAPÍTULO 3 - DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

3.1 - Poderão participar do Pregão Eletrônico, **exclusivamente**, as **empresas que se enquadrarem como Microempresas e Empresas de Pequeno Porte**, conforme o estabelecido no inciso I do Art 48 da Lei complementar 123/2006, e que estejam com Credenciamento regular no SICAF e no Cadastro Unificado de Fornecedores do Distrito Federal (Decreto n° 36.520/2015, art. 37).

3.2 - A participação na licitação importa total, irrestrita e irretratável submissão dos proponentes às condições deste Edital e seus anexos.

3.3 - Não poderão participar desta licitação:

3.3.1 - Empresas em processo de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, concordata, insolvência, concurso de credores, dissolução ou liquidação; empresas declaradas inidôneas pela Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal e Distrital; empresas suspensas de licitar ou contratar com esses mesmos entes federativos (Parecer nº 202/2011 – PROCAD/PGDF e Parecer n.º 1.506/2012-PROCAD/PGDF);

3.3.1.1 - Empresas que estejam temporariamente suspensas de participar de licitação ou de contratar com a Administração, em qualquer órgão ou entidade, seja federal, estadual, distrital ou municipal, da Administração Pública direta ou indireta. (Parecer nº 202/2011 – PROCAD/PGDF).

3.3.2 - Empresas constituídas em consórcios, conforme item 13 do Termo de Referência – Anexo I;

3.3.3 - Servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação;

3.3.4 - O autor do termo de referência, do projeto básico ou executivo, pessoa física ou jurídica;

3.3.5 - Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do termo de referência, ou do projeto básico ou executivo, ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado;

3.3.6 - É vedada a pessoa jurídica, cujo administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja familiar de agente público, preste serviços ou desenvolva projeto no órgão ou entidade da administração pública do Distrito Federal em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança por meio de (Decreto nº 32.751/11, art. 8º):

3.3.6.1 - Contrato de serviço terceirizado;

3.3.6.2 - Contratos pertinentes a obras, serviços e à aquisição de bens;

3.3.6.3 - Convênios e os instrumentos equivalentes.

a - Pelo termo “familiar” entende-se cônjuge, companheiro(a), ou parente em linha reta ou colateral, por consanguíneo ou afinidade, até o terceiro grau, inclusive, estendendo-se, ainda, a vedação às relações homoafetivas.

3.3.7 - As pessoas jurídicas que tenham sócio(s) em comum não poderão participar do certame para o(s) mesmo(s) item(ns).

3.4 - Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo as seguintes declarações:

3.4.1 - Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar n° 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49;

3.4.2 - A assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar n° 123, de 2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa;

3.4.3 - Que esta ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

3.4.4 - Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3.4.5 - Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

3.4.6 - Que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 2, de 16 de setembro de 2009.

CAPÍTULO 4 - DO ENVIO DA PROPOSTA

4.1 - O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

4.2 - Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

4.3 - O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4.4 - Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.5 - Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

4.6 - O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.6.1 - Valor unitário e total do item; e

4.6.2 - Descrição detalhada do objeto.

4.7 - Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

4.8 - Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

4.9 - O prazo de **validade da proposta** não será inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.

CAPÍTULO 5 - DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1 - A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2 - O pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

5.2.1 - A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.2.2 - A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito de aceitação.

5.3 - O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

5.4 - O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.5 - Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5.1 - O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.

5.6 - Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário ficado para abertura da sessão e as regra estabelecidas no Edital.

5.7 - O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.7.1 - O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos.

5.8 - Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.9 - Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.10 - No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.11 - Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.

5.12 - A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.13 - Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

5.14 - Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e as empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 2007.

5.15 - Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.16 - A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.17 - Caso a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.18 - No caso de equivalência dos valores apresentados pela microempresa, empresa de pequeno porte e equiparados que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio para que se identifique a primeira que poderá apresentar melhor oferta.

CAPÍTULO 6 - DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

6.1 - Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

6.2 - Não será aceita a proposta ou lance vencedor cujo preço seja incompatível com o estimado pela Administração ou manifestamente inexequível.

6.2.1 - Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

6.3 - O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

6.3.1 - Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

6.3.2 - A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.4 - A licitante deverá encaminhar, no **prazo de 02 (duas) horas**, contados da solicitação do Pregoeiro, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet, em arquivo único, a proposta de preços adequada ao último lance ou valor negociado e demais documentos e comprovações solicitados em anexo.

6.5 - A forma física da proposta inserida no sistema, a ser encaminhada no envelope deverá:

6.5.1 - Ser impressa em língua oficial do Brasil, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, redigida com clareza, sem emendas, rasuras, acréscimos ou entrelinhas devidamente datada e assinada pelo representante legal da pessoa jurídica, conter nome da proponente, endereço completo, telefone, número do CNPJ e da inscrição estadual ou do Distrito Federal;

6.5.2 - Conter o valor total para o item cotado, em moeda nacional, já considerado e incluso todos os custos necessários tais como impostos, taxas, tributos e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação, para serem prestados nas condições indicadas neste edital, nada mais sendo lícito pleitear a esse título;

6.5.3 - Conter as especificações do(s) produto(s)/serviço(s) de forma a demonstrar que atendem as exigidas no Termo de Referência, constante do Anexo I deste edital, e, em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no Comprasnet e as constantes deste edital, prevalecerá às últimas;

6.5.4 - Conter prazo de execução e entrega do(s) produto(s)/serviço(s) conforme estabelecido no Termo de Referência;

6.5.5 - Conter o prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data prevista para abertura da licitação;

6.5.6 - Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento, observando o que dispõe o subitem 15.1 - deste edital;

6.5.7 - Caso os prazos definidos neste edital não estejam expressamente indicados na proposta ou constar o registro de prazos divergentes dos estabelecidos em edital, eles serão considerados como aceitos pela licitante, ficando esta obrigada ao cumprimento dos mesmos.

6.6 - A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta e documentação solicitadas, terá sua proposta desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

6.7 - O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado, à conformidade com as especificações técnicas do objeto licitado e com os requisitos estabelecidos neste edital e seus anexos, devendo ser desclassificada de forma motivada a que estiver em desacordo.

6.7.1 - Para o **julgamento e classificação das propostas**, será adotado o **critério de menor preço global**, observadas as especificações técnicas e demais condições estabelecidas neste Edital.

6.7.2 - Será desclassificada a proposta que contenha preço excessivo, assim considerado aquele que for superior ao valor unitário e global estimado pela Administração para cada item ofertado.

6.7.3 - Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

6.8 - O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por conveniência e oportunidade Administrativa, devendo ser solicitada justificadamente por escrito, antes de findo o prazo estabelecido, através do e-mail, **compras.metrodf@gmail.com**, ou em campo próprio disponibilizado pelo sistema COMPRASNET.

6.9 - Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

6.10 - A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.11 - Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão para solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Metrô-DF ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

6.12 - Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

CAPÍTULO 7 - DA HABILITAÇÃO

7.1 - Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1 - Cadastro Nacional de Condenações por Improbidade Administrativa – CNIA;

7.1.2 - Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS da Controladoria Geral da União;

7.1.3 - Cadastro de Inidôneos e Cadastro de Inabilitados do Tribunal de Contas da União – TCU;

7.1.4 - Sistema de Cadastro Único de Fornecedores - SICAF;

7.1.5 - Portal da Transparência do Distrito Federal.

7.1.6 - A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

7.1.7 - Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

7.2 - O Pregoeiro, então, consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto nos arts. 4º, caput, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43, III, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 11.10.10.

7.2.1 - Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

7.2.2 - Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 02 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e das sociedades cooperativas, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

7.3 - Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica, à Regularidade Fiscal e trabalhista:

7.3.1 - Habilitação jurídica:

7.3.1.1 - No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

7.3.1.2 - No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

7.3.1.3 - No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

7.3.1.4 - No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8° da Instrução Normativa n° 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio - DNRC;

7.3.1.5 - No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

7.3.1.6 - No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

7.3.1.7 - Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

7.3.2 - Regularidade fiscal e trabalhista:

7.3.2.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

7.3.2.2 - Prova de regularidade com a Fazenda Nacional (certidão conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, quanto aos demais tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados, conforme art. 1º, inciso I, do Decreto nº 6.106/07) e que abranja a regularidade com a Seguridade Social (INSS);

7.3.2.3 - Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

7.3.2.4 - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da consolidação das leis do trabalho, aprovada pelo decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

7.3.2.5 - Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

7.3.2.6 - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

7.3.2.7 - Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, para empresa sediada, domiciliada ou com filial no Distrito Federal, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br;

7.3.2.8 - Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

7.3.2.9 - Caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa enquadrada no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

7.3.3 - Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF no nível da Qualificação Econômico-Financeira, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:

7.3.3.1 - Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

7.3.3.2 - No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

7.3.3.3 - Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}};$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}};$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}; \text{ e}$$

7.3.3.4 - As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem **resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices** de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), **deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente**.

7.4 - Habilitação Técnica:

7.4.1 - Atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por empresa(s) pública(s) ou privada(s), que comprove a prestação de serviços similares ao OBJETO deste Termo de Referência.

7.4.2 - Certidão de registro ou inscrição da licitante no Conselho Regional de Estatística – CONRE ou Carta de Autorização emitida pelo CONRE, válidos.

7.4.3 - Caso a licitante não disponha dos documentos exigidos no subitem 7.4.2, deverá apresentar certidão de registro ou inscrição no Conselho Regional de Estatística – CONRE de **profissional** de Estatística com o qual tenha vínculo.

7.4.4 - Declaração de que, na data de contratação, haverá em seu quadro de pessoal profissional(is) a ser designado Coordenador Técnico, com a seguinte qualificação:

7.4.4.1 - Experiência em projetos de consultoria em Pesquisa de Satisfação;

7.4.4.2 - Experiência na coordenação de, no mínimo, 1 (uma) pesquisa de Satisfação;

7.4.4.3 - Curso superior ou pós-graduação em área de conhecimento relacionada ao objeto a ser executado (preferencialmente nas áreas de Administração, Psicologia, Estatística ou Sociologia).

a - A comprovação da qualificação técnica do profissional deverá ser efetuada por meio de atestados ou declarações de capacidade técnica, de serviços similares ao objeto deste Termo de Referência, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, quando da contratação;

b - O currículo do Coordenador Técnico deverá ser anexado à declaração para indicação do profissional, contendo o seguinte conteúdo mínimo: (i) nome do profissional; (ii) formação acadêmica (nível, nome do curso, entidade onde realizou e período de realização); (iii) experiências profissionais relacionadas ao objeto da licitação com datas de início (MM/AA) e término (MM/AA), resumo dos serviços realizados e recursos tecnológicos utilizados; (iv) referências explícitas de responsáveis por fornecimento de atestados de capacidade técnica, de forma que possa ser confirmada a experiência mencionada através de diligências;

c - Para comprovação de escolaridade, somente são válidos certificados de conclusão, ou declarações escolares, emitidos por entidades reconhecidas pelo Ministério de Educação e Cultura – MEC;

d - Ressalta-se que a Contratada deverá dispor de toda expertise necessária, nos termos definidos neste Termo de Referência e anexos, para a execução do objeto do certame, não cabendo à Contratante qualquer responsabilidade quanto à eventual necessidade de outras obrigações contratuais.

7.4.4.4 - Os atestados apresentados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente da licitante.

7.4.4.5 - A contratada deverá compor a equipe de supervisores com profissionais que possuam capacitação e experiência profissional em atividades de pesquisa similares ao objeto deste Termo de Referência, o que deverá ser comprovado por declaração emitida pela mesma, **conforme Anexo IV do Termo de Referência**.

7.4.4.6 - Apresentar o Termo de Confidencialidade e Sigilo, **conforme Anexo III do Termo de Referência**.

7.5 - A licitante deverá apresentar a certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante, **independente de inscrição no SICAF**.

7.6 - Caso a licitante seja optante pelo recolhimento das contribuições previdenciárias sobre o valor da receita bruta, Instrução Normativa RFB nº. 1.436/2013, deverá apresentar declaração, sob as penas da Lei, conforme Modelo de Declaração – ANEXO II deste Edital.

7.7 - A Licitante deverá declarar que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, em conformidade com o Decreto nº 7.746/2012, que regulamenta o art. 3º da Lei no 8.666/1993, bem como o Decreto de nº 36.519, de 28 de maio de 2015, que regulamenta, no âmbito do Distrito Federal, o Sistema de Registro de Preços, estabelece a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas estatais dependentes, devendo ser observados os requisitos ambientais com menor impacto ambiental em relação aos seus similares, Modelo de Declaração – ANEXO II deste Edital.

7.8 - Se a menor proposta ofertada for de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.

7.9 - A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa ou empresa de pequeno porte com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.

7.10 - Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

7.11 - Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

7.12 - No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

7.13 - Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

CAPÍTULO 8 - DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

8.1 - Os documentos exigidos para habilitação relacionados no CAPÍTULO 7 - juntamente com a proposta adequada ao valor arrematado deverão ser apresentados pelos licitantes no **prazo de 2 (duas) horas**, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Posteriormente, serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferido(s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no **prazo de 3 (três) dias úteis**, após encerrado o prazo para o encaminhamento via e-mail.

8.2 - A proposta deverá estar conforme subitem 6.5 deste edital.

8.3 - A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

8.4 - Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

CAPÍTULO 9 - DOS RECURSOS

9.1 - O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o **prazo de no mínimo 30 (trinta) minutos** para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

9.2 - Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

9.2.1 - Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

9.2.2 - A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

9.2.3 - Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.3 - O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.4 - Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

CAPÍTULO 10 - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1 - O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

10.2 - Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

CAPÍTULO 11 - DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

11.1 - Após a homologação da licitação, a contratação será formalizada através de Nota de Empenho.

11.2 - O cronograma e prazos de execução dos serviços será conforme item 7 do Termo de Referência - ANEXO I.

11.3 - Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para o recebimento da Nota de Empenho, a Administração poderá encaminhá-la, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR).

11.4 - Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

11.5 - Será proibida a subcontratação do objeto da presente licitação, conforme item 13 do Termo de Referência – Anexo I.

CAPÍTULO 12 - DO REAJUSTAMENTO

12.1 - Os preços propostos serão fixos e irreajustáveis após primeiro ano, contados da data da Proposta, de acordo com a Lei nº 10.192 de 14/02/2001.

CAPÍTULO 13 - DA FISCALIZAÇÃO

13.1 - A gestão e fiscalização do contrato serão exercidas pela Ouvidoria do Metrô-DF. A ela competirá zelar pela perfeita execução do pactuado, em conformidade com o previsto no edital, na proposta da empresa contratada, neste instrumento e demais dispositivos da Lei Federal Nº 8.666/93;

13.2 - Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o METRÔ-DF dará ciência à empresa contratada do sucedido, fazendo-o imediatamente e por escrito, assinando-lhe prazo para a regularização, bem como as providências exigidas para sanar a falha ou defeito apontado.

CAPÍTULO 14 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

14.1 - As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência – ANEXO I.

CAPÍTULO 15 - DO PAGAMENTO

15.1 - Para as empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão feitos exclusivamente mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco de Brasília S/A – BRB. Para tanto, deverão apresentar o número da conta corrente e agência onde desejam receber seus créditos, de acordo com o Decreto nº 32.767 de 17/02/2011.

15.1.1 - Excetuam-se desta obrigatoriedade as empresas de outros Estados da Federação que, comprovadamente não possuam filiais e/ou representação no Distrito Federal, devendo neste caso indicar o número de sua conta-corrente, bem como a agência do estabelecimento bancário.

15.2 - A contratada deverá entregar a Nota Fiscal/Fatura no protocolo geral do METRÔ-DF, devendo esta indicar precisamente os materiais entregues.

15.3 - O pagamento será realizado em 30 dias após o ateste da Nota Fiscal, da forma descrita no item 8 do Termo de Referência ANEXO I.

15.4 - O pagamento poderá ficar retido, caso o contratado deixe de cumprir quaisquer obrigações contratuais de natureza técnica, administrativa, segurança e medicina do trabalho, legislação trabalhista e outras pertinentes.

15.5 - Se, eventualmente, ocorrer atraso imputável ao METRÔ-DF, no pagamento relativo à execução do serviço, o valor devido, será corrigido monetariamente, desde o vencimento da obrigação até o efetivo pagamento, de acordo com a variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo).

15.6 - O METRÔ-DF, dispondo de recursos financeiros poderá antecipar o pagamento, desde que seja concedido pela CONTRATADA o desconto acordo com a variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo).

15.7 - Para que o pagamento possa ser liberado, a CONTRATADA deverá apresentar ao METRÔ-DF os seguintes documentos em plena validade, junto com a Nota Fiscal:

15.7.1 - Certidão de Regularidade de situação junto ao FGTS – CRF, emitida pela Caixa Econômica Federal;

15.7.2 - Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, em plena validade;

15.7.3 - Prova de regularidade com a Fazenda Nacional (certidão conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, quanto aos demais tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados, conforme art. 1º, inciso I, do Decreto nº 6.106/07) e que abranja a regularidade com a Seguridade Social (INSS);

15.7.4 - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho – TST, nos termos da Lei nº 12.440/2011, em plena validade.

15.8 - O CONTRATADO fica obrigado a emitir Nota Fiscal Eletrônica – NF-E, modelo 55, em substituição à nota fiscal modelo 1 ou 1-A, a partir de 1º de outubro de 2011, conforme dispõe o Protocolo ICMS 42, de 3/07/2009, com redação dada pelo Protocolo ICMS 33/2011.

15.9 - Documentos de cobrança rejeitados por erros ou incorreções em seu preenchimento serão formalmente enviados à CONTRATADA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.

15.10 - Em caso de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo de pagamento passará a ser contado a partir da data da nova protocolização.

CAPÍTULO 16 - DO RECURSO ORÇAMENTÁRIO

16.1 - Os desembolsos decorrentes da contratação estão assegurados no orçamento de 2017 e serão debitados nos Programa de Trabalho 26.453.6216.2756.6136, Natureza de Despesa 33.90.39 e Fontes de Recurso 220.

CAPÍTULO 17 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 - Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

17.1.1 - Não aceitar/retirar a nota de empenho, ou não assinar o termo de contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

17.1.2 - Apresentar documentação falsa;

17.1.3 - Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

17.1.4 - Ensejar o retardamento da execução do objeto;

17.1.5 - Não mantiver a proposta;

17.1.6 - Cometer fraude fiscal;

17.1.7 - Comportar-se de modo inidôneo.

17.2 - Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

17.3 - O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, nos termos do Decreto nº 26.851, de 30 de maio de 2006 sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

17.3.1 - Suspensão;

17.3.2 - Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante, conforme Decreto Distrital nº 26.851/06;

17.3.3 - Impedimento de licitar e de contratar e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

17.4 - A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

17.5 - As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções:

17.5.1 - advertência;

17.5.2 - multa;

17.5.3 - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal:

17.5.3.1 - para a licitante e/ou contratada através da modalidade pregão presencial ou eletrônico que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e a licitante e/ou contratada será descredenciada do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

17.5.3.2 - para as licitantes nas demais modalidades de licitação previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a penalidade será aplicada por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

17.5.4 - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

17.6 - As sanções previstas nos subitens 17.5.1, 17.5.3 e 17.5.4 poderão ser aplicadas juntamente com a do subitem 17.5.2, facultada a defesa prévia a interessada, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

17.7 - A advertência é o aviso por escrito, emitido quando a licitante e/ou contratada descumprir qualquer obrigação, e será expedido:

17.7.1 - pela Diretoria de Administração - DAD, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;

17.7.2 - pelo ordenador de despesas do órgão contratante se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

17.8 - A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada, pelo ordenador de despesas do órgão contratante, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

17.8.1 - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

17.8.2 - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

17.8.3 - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos subitens 17.8.1 e 17.8.2;

17.8.4 - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;

17.8.5 - até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

17.8.6 - A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, observada a seguinte ordem:

17.8.6.1 - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

17.8.6.2 - mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e

17.8.6.3 - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

17.8.7 - Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

17.8.8 - O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

17.8.9 - Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

17.8.9.1 - o atraso não superior a 5 (cinco) dias;

17.8.9.2 - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

17.8.10 - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto no subitem 17.6 e observado o princípio da proporcionalidade.

17.8.11 - Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do subitem 17.8.2.

17.8.12 - A sanção pecuniária prevista no subitem 17.8.4 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

17.9 - A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitações e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral da licitante e/ou contratada no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

17.9.1 - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pela Diretoria de Administração – DAD, ou pelo órgão integrante do Sistema de Registro de Preços, a licitante e/ou contratada permanecer inadimplente;

17.9.2 - por até 90 (noventa) dias, em licitação realizada na modalidade pregão presencial ou eletrônico, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

17.9.3 - por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato;

17.9.4 - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

17.9.4.1 - apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;

17.9.4.2 - tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

17.9.4.3 - receber qualquer das multas previstas no subitem 17.8 e não efetuar o pagamento.

17.9.5 - São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

17.9.5.1 - a Diretoria de Administração - DAD, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;

17.9.5.2 - o ordenador de despesas do órgão contratante, se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

17.9.6 - A penalidade de suspensão será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.

17.9.6.1 - se aplicada pela Diretoria de Administração – DAD, na hipótese do descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços, implicará na suspensão, por igual período, perante todos os órgãos/entidades subordinados à Lei Distrital no 2.340, de 12 de abril de 1999, e alterações posteriores;

17.9.6.2 - se aplicada pelo ordenador de despesas do órgão contratante e/ou participante do Sistema de Registro de Preços, na hipótese do descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato, implicará na suspensão perante o órgão sancionador.

17.9.7 - O prazo previsto no subitem 17.9.4 poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

17.10 - A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado ou autoridade equivalente do órgão de origem, à vista dos motivos informados na instrução processual.

17.10.1 - A declaração de inidoneidade prevista neste artigo permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo da sanção.

17.10.2 - A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinadas ou vinculadas ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante dispõe o art. 87, IV, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

17.11 - As sanções previstas nos subitens 17.9 e 17.10 poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pelas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 ou 10.520, de 17 de julho de 2002:

17.11.1 - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

17.11.2 - tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;

17.11.3 - demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

17.12 - É facultado à interessada interpor recurso contra a aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou de multa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da ciência da respectiva notificação.

17.12.1 - O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

17.12.2 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Decreto, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

17.12.3 - Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após o exaurimento da fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, devendo constar:

17.12.3.1 - a origem e o número do processo em que foi proferido o despacho;

17.12.3.2 - o prazo do impedimento para licitar e contratar;

17.12.3.3 - o fundamento legal da sanção aplicada;

17.12.3.4 - o nome ou a razão social do punido, com o número de sua inscrição no Cadastro da Receita Federal.

17.12.4 - Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção providenciará a sua imediata divulgação no sítio www.fazenda.df.gov.br, inclusive para o bloqueio da senha de acesso ao Sistema de Controle e Acompanhamento de Compra e Licitações e Registro de Preços do Distrito Federal - e-compras, e aos demais sistemas eletrônicos de contratação mantidos por órgãos ou entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

17.12.5 - Ficam desobrigadas do dever de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal as sanções aplicadas com fundamento nos subitens 17.7 e 17.8, as quais se formalizam por meio de simples apostilamento, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

17.13 - Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

17.13.1 - As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as aplicou.

17.14 - Independentemente das sanções legais cabíveis, previstos neste Capítulo, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

17.15 - As sanções previstas nos subitens 17.7, 17.8 e 17.9 serão aplicadas pelo ordenador de despesas do órgão contratante, inclusive nos casos em que o descumprimento recaia sobre o contrato oriundo do Sistema de Registro de Preços.

17.16 - Os prazos referidos neste Capítulo só se iniciam e vencem em dia de expediente no órgão ou na entidade.

17.17 - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

17.18 - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

CAPÍTULO 18 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

18.1 - Os **pedidos de impugnação** deverão ser enviados ao Pregoeiro **até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública**. Qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

18.2 - A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail **licitacao@metro.df.gov.br** ou por petição dirigida ou protocolada no Protocolo Central do Metrô/DF, na Avenida Jequitibá, n° 155, Águas Claras, Brasília-DF, CEP: 71929-540, das 8:00 às 12:00 e das 13:30 às 17:30 – Aos Cuidados da Divisão de Compras - ARCO.

18.3 - As impugnações deverão ser endereçadas ao Pregoeiro, com a citação do número de série do Pregão Eletrônico, contendo, obrigatoriamente, sob pena de não serem conhecidos:

18.3.1 - Qualificação completa do peticionário (Razão social, CNPJ, endereço e telefone, em se tratando de empresas, e nome, RG ou CPF, endereço e telefone, em se tratando de cidadãos);

18.3.2 - Objeto da petição com a identificação dos atos e documentos questionados e a sua fundamentação;

18.3.3 - Fundamentação do Pedido;

18.3.4 - Data e assinatura (Nome do signatário e cargo exercido, em se tratando de empresas);

18.3.5 - Instrumento público ou particular de procuração (firma reconhecida) acompanhada do contrato social, que credencie o peticionário, para os casos de constituição de representantes;

18.3.6 - Conter documentos anexados originais ou através de cópias autenticadas.

18.4 - Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos setores técnicos, decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas, contados da data do seu recebimento por e-mail ou de sua protocolização.

18.4.1 - Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

18.4.2 - Excetuam-se da regra do subitem anterior os casos em que a alteração do Edital não afetar a formulação de propostas.

18.4.3 - Na hipótese da impugnação ser rejeitada, ficarão mantidas as condições originalmente previstas neste Edital.

18.5 - Os **pedidos de esclarecimentos** referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, **até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública**, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

18.6 - Para que os esclarecimentos sejam respondidos, o peticionário deverá informar sua razão social completa, número de CNPJ, representante legal com a respectiva assinatura eletrônica, telefones e e-mail para contato.

18.7 - As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

18.8 - As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

CAPÍTULO 19 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1 - Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

19.2 - No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

19.3 - A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

19.4 - As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

19.5 - Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

19.6 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

19.7 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

19.8 - Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

19.9 - O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico **www.comprasgovernamentais.gov.br**, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço **www.metro.df.gov.br**.

19.10 - Quanto ao ICMS, nas operações interestaduais, observar-se-ão as alíquotas previstas na Resolução nº. 22/89 do Senado Federal, tendo em vista o fato de o METRÔ-DF ser contribuinte do ICMS, com cadastro fiscal no Distrito Federal, sob o nº. CF/DF 07.384.225/001-37.

19.11 - A presente aquisição está estimada em **R$ 75.875,00** (setenta e cinco mil, oitocentos e setenta e cinco reais).

19.12 - Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

19.12.1 - ANEXO I – Termo de Referência;

19.12.1.1 - Anexo I do TR – Modelo de questionário de avaliação dos serviços prestados pelo Metrô-DF;

19.12.1.2 - Anexo II do TR – Estratégia de aplicação dos questionários;

19.12.1.3 - Anexo III do TR – Termo de confidencialidade e sigilo;

19.12.1.4 - Anexo IV do TR – Declaração de capacitação e experiência da equipe de supervisores.

19.12.2 - ANEXO II – Modelo de Declarações.

19.13 - Fica estabelecido o Foro de Brasília – DF para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Pregão Eletrônico, se esgotadas as vias amigáveis.

19.14 - Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

Brasília/DF, 22 de fevereiro de 2017.

Diego Mondini de Souza
Pregoeiro

Companhia do Metropolitano do Distrito Federal – METRÔ/DF
Presidência – PRE
Ouvidoria - Atendimento ao Usuário – OUV

Termo de Referência

Aplicação de Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados pelo METRÔ-DF

2016

1. OBJETO 3
2. JUSTIFICATIVA 3
3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS 3
4 DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO 6
5 DA CRÍTICA 9
6 DA HABILITAÇÃO 9
7 CRONOGRAMA E CONDIÇÕES DE ENTREGA 11
8 CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO 11
9 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA 11
10 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE 15
11 CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DA FISCALIZAÇÃO 16
12 DA GARANTIA CONTRATUAL 17
13 DA SUBCONTRATAÇÃO / CONSÓRCIO 18
14 DA VIGÊNCIA 18
15 DA ESTIMATIVA DA DESPESA 18
16 DO REAJUSTE 18
17 DO SIGILO E DO DIREITO AUTORAL 18
18 DAS PENALIDADES 19

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para aplicação de pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelo METRÔ-DF, conforme especificações detalhadas neste Termo de Referência e seus anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O relatório conclusivo a partir do diagnóstico da pesquisa, identificará, de forma geral, o nível de satisfação dos usuários, com o objetivo de fornecer subsídios para o desenvolvimento de estudos, projetos e ações que visem atender as demandas e a melhoria do sistema.

2.2. Os resultados da pesquisa atendem ainda a exigência prevista na Lei 5.602, de 30 de dezembro de 2015, que dispõe sobre o Plano Plurianual do Distrito Federal para o quadriênio 2016-2019, onde, anualmente, a Companhia deve apontar indicadores de desempenho acerca dos serviços e que são colhidos no resultado da pesquisa.

3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A Licitante deverá realizar 01 (uma) pesquisa a ser realizada mediante entrevista individual junto aos usuários do Metrô - DF para avaliação do nível de satisfação dos serviços prestados, caracterização socioeconômica e, ainda, avaliar itens identificados pelas áreas técnicas, conforme especificações contidas neste Termo de Referência.

3.2. Deverão ser realizadas entrevistas individuais junto a uma amostra mínima de 2926 (dois mil e novecentos e vinte e seis) usuários, distribuídos conforme definido no Anexo II.

3.3. Elaboração e Aprovação da Ferramenta de Coleta de Informações

3.3.1. Deverá ser realizada reunião ou vídeo conferência para alinhamento em relação à ferramenta de coleta de informações e ao questionário a ser aplicado durante a pesquisa, em até 03 dias úteis na assinatura do contrato de prestação de serviços.

3.3.2. A contratada deverá apresentar proposta de ferramenta eletrônica de coleta para aplicação dos questionários no prazo de 05 dias (cinco dias) da realização da reunião de alinhamento prevista no item 3.3.1, tendo como base o modelo apresentado no Anexo I do Termo de Referência. Após aprovação do METRÔ-DF o questionário deve ser testado *in-loco,* durante a aplicação do pré-teste definido no item 3.4.

3.3.3. A contratada deverá avaliar o modelo de questionário, constante do Anexo I deste Termo de Referência, podendo fazer sugestões e alterações, desde que submetidas à avaliação e aprovação do METRÔ-DF dentro do mesmo prazo da elaboração da proposta da ferramenta eletrônica.

3.3.4. O questionário deverá conter no mínimo 40 e no máximo 65 questões.

3.3.5. Os questionários deverão ser organizados de acordo com uma numeração sequencial, estação, data, horário, entrevistador, e entregues ao METRÔ-DF.

3.3.6. O teor das questões contidas no questionário poderá sofrer alterações, conforme interesse da contratante.

3.4. Pré-teste

3.4.1. Aplicação de 50 (cinquenta) questionários como teste da ferramenta de coleta de dados e medição do tempo de aplicação, para realização de ajustes em data a ser definida pelo gestor do contrato, que deverão ser distribuídos das seguinte forma: entre 06:00 as 09:00, 10 questionários na Estação Ceilândia Centro e 10 questionários na Estação Furnas e, entre os horários de 17:00 as 20:30, 10 questionários na Estação Shopping, 10 questionários na Estação Galeria, 10 questionários na Estação Central. Caso haja necessidade de algum ajuste, o questionário deve ser submetido à aprovação do METRÔ-DF. O prazo para realização da fase de pré-teste e definição do questionário final deverá ser de até 02 (dois) dias. Justifica-se a sua realização para assegurar que todas as questões pertinentes e que envolvam a aplicação de questionários em campo estejam conforme definido neste Termo de Referência.

3.5. Elaboração de Cartaz de Divulgação

3.5.1. A empresa contratada deverá elaborar 50 (cinquenta) cartazes informativos a serem afixados em displays disponíveis nas estações com objetivo de divulgar o evento e sensibilizar os usuários sobre a importância na participação da pesquisa;

3.5.2. Os cartazes deverão ser produzidos durante o mesmo período e prazo da elaboração da ferramenta especificada no subitem 3.3.2;

3.5.3. Antes da realização da impressão, a arte dos cartazes deverá ser submetida à aprovação da Coordenação de Comunicação Social do METRÔ-DF;

3.5.4. Os cartazes deverão ser produzidos conforme as seguintes especificações: papel couchê 170g/m², 4 X 0 cores, em tamanho A3 (29,7 x 42 cm);

3.5.5. A contratada poderá, ainda, utilizar-se de outros meios para divulgação da pesquisa, desde que, previamente, acordado com o METRÔ-DF;

3.6 Tabulação dos dados

3.6.1 Tabulação de dados em programa estatístico de modo a gerar tabelas e gráficos.

3.7 Relatório conclusivo

3.7.1 Relatório que permita a avaliação objetiva e, ainda, uma visão qualitativa dos resultados com base na apuração dos questionários aplicados, referentes à avaliação dos serviços prestados pelo METRÔ-DF.

3.7.2 O relatório deverá ser apresentado em volume encadernado em três vias e entregues por meio de suporte de papel e digital.

3.7.3 O prazo para a entrega do relatório final com os resultados da pesquisa será de até 45 dias contados do inicio da aplicação dos questionários especificada no Item 4.1.1.

3.7.4 A empresa contratada deverá realizar apresentação dos resultados da pesquisa de satisfação em até 15 (quinze) dias após a entrega do relatório final. A apresentação deverá ser realizada na sala de reuniões da

presidência, situada na sede da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal – Avenida Jequitibá, nº 155 – Águas Claras – DF.

3.7.5 Na hipótese especificada no Item 4.4, o prazo para apresentação dos resultados com as devidas correções, será de até 5 dias úteis da entrega do relatório final.

3.8 Outras especificações pertinentes:

3.8.1 Durante a aplicação dos questionários deverá ser utilizado equipamento PDA (Personal Digital Assistant), tipo Palmtop, Tablet, Smartphone ou outro meio eletrônico compatível.

3.8.2 Os dados deverão ser tabulados nos softwares SPSS 10.0 ou superior, e Microsoft Office Excel.

3.8.3 O relatório deverá ser elaborado utilizando os programas do pacote Microsoft Office 2007, e Acrobat Reader.

3.8.4 A distribuição dos equipamentos deverá ocorrer com antecedência, preferencialmente, no dia anterior à aplicação das pesquisas, e, bem como o como seu recolhimento.

4 DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

4.1 Coleta de dados

4.1.1 A contratada deverá iniciar a aplicação dos questionários em até 07 dias da finalização do pré-teste;

4.1.2 A pesquisa será realizada em todas as 24 (vinte e quatro) estações operacionais, conforme especificações contidas, no Anexo II;

4.1.3 Os questionários deverão ser aplicados em 07 (seis) dias, de segunda-feira a domingo;

4.1.4 Os questionários serão divididos para os 07 (seis) dias de aplicação e distribuídos proporcionalmente ao fluxo de cada estação, conforme Anexo II.

4.1.5 Deverá ser abordado o usuário que estiver na área paga, no momento de seu acesso ao sistema, próximo à linha de bloqueio.

4.1.6 O questionário deverá coletar a informação sobre o cartão de acesso à Estação, considerando a forma indicada abaixo:

	Tipo de Bloqueio	
	SBE	**SBA**
Cartão de Acesso	Unitário	Vale Transporte
	Flex	Cartão Cidadão
	Múltiplo	Estudante
	Vale Transporte	Passe-Livre
	Gratuidade Idosos	
	Gratuidade Militares	

4.1.7 O questionário poderá, ainda, ter sua aplicação concluída durante o percurso das viagens, quando previamente acordado com o METRÔ-DF.

4.1.8 Os questionários deverão ser aplicados em intervalos regulares sendo os entrevistados usuários escolhidos aleatoriamente.

4.1.9 A empresa contratada deverá enviar, diariamente, através do endereço eletrônico da Ouvidoria, os resultados parciais apurados no dia anterior, para acompanhamento.

4.2 Tratamento dos dados

4.2.1 O relatório gerado a partir do tratamento das informações coletadas nas entrevistas deverá permitir a visualização dos quantitativos gerais, das médias e desvios padrões, e do cruzamento de dados de duas ou mais questões ou itens, assim como o cruzamento dos resultados de acordo com a estação, sexo, origem e destino dos usuários, o dia, a faixa de horário de aplicação, cartão de acesso ao sistema e o nome do entrevistador;

4.2.2 No relatório deverão constar, ainda, informações acerca dos seguintes itens:

- Caracterização da Origem e Destino
- Caracterização sócio-econômica,
- Caracterização segundo o cartão de acesso,
- Estação,
- Trens,
- Bilheteria geral,
- Bilheteria segundo o cartão de acesso,
- Serviço de transporte,
- Atendimento dos empregados nas estações,
- Segurança no sistema,
- Atendimento em primeiros socorros,
- Aspecto mais importante no serviço prestado,
- Avaliação geral dos serviços prestados,
- Sugestões e expectativas dos usuários,
- Sugestão de prioridade de investimento,
- Avaliação do vagão exclusivo para mulheres nos horários de pico,
- Aferição do percentual de usuários que utilizam bicicletas regularmente em dias úteis,
- Cruzamentos de informações para geração de informação relevante.

4.3 Os serviços serão recebidos no prazo definido no item 3.7.3 pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

4.4 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 15 dias após a constatação da não conformidade, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

4.5 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

5 DA CRÍTICA

5.1 A contratada deverá coletar dados pessoais dos entrevistados para fins de crítica sendo obrigatório que no mínimo 5% (cinco por cento) dos questionários de cada aplicador sejam validados. Um relatório separado deve ser apresentado atestando a realização da crítica, podendo o METRÔ-DF, a qualquer tempo, revalidar estes dados conforme metodologia adotada. Em caso de fraude detectada todos os questionários deste aplicador devem ser expurgados da análise estatística não sendo considerados para atender à quantidade mínima de questionários aplicados especificado no item anterior. As críticas e o envio do relatório devem ser concluídos em até 3 (três) dias após a realização da aplicação das entrevistas.

6 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1 É obrigatória a apresentação de Certidão de registro ou inscrição da licitante no Conselho Regional de Estatística – CONRE ou Carta de Autorização emitida pelo CONRE, válidos.

6.2 Caso a licitante não disponha dos documentos exigidos no subitem 7.4.2, deverá apresentar certidão de registro ou inscrição no Conselho Regional de Estatística – CONRE de **profissional** de Estatística com o qual tenha vínculo.

6.3 A empresa licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por empresa(s) pública(s) ou privada(s), que comprove a prestação de serviços similares ao OBJETO deste Termo de Referência.

6.4 Declaração de que, na data de contratação, haverá em seu quadro de pessoal profissional(is) a ser designado Coordenador Técnico, com a seguinte qualificação:

6.4.1 Experiência em projetos de consultoria em Pesquisa de Satisfação.

6.4.2 Experiência na coordenação de, no mínimo, 1 (uma) pesquisa de Satisfação.

6.4.3 Curso superior ou pós-graduação em área de conhecimento relacionada ao objeto a ser executado (preferencialmente nas áreas de Administração, Psicologia, Estatística ou Sociologia).

6.4.3.1 A comprovação da qualificação técnica do profissional deverá ser efetuada por meio de atestados ou declarações de capacidade técnica, de serviços similares ao objeto deste Termo de Referencia, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, quando da contratação.

6.4.3.2 O currículo do Coordenador Técnico deverá ser anexado à declaração para indicação do profissional, contendo o seguinte conteúdo mínimo: (i) nome do profissional; (ii) formação acadêmica (nível, nome do curso, entidade onde realizou e período de realização); (iii) experiências profissionais relacionadas ao objeto da licitação com datas de início (MM/AA) e término (MM/AA), resumo dos serviços realizados e recursos tecnológicos utilizados; (iv) referências explícitas de responsáveis por fornecimento de atestados de capacidade técnica, de forma que possa ser confirmada a experiência mencionada através de diligências.

6.4.3.3 Para comprovação de escolaridade, somente são válidos certificados de conclusão, ou declarações escolares, emitidos por entidades reconhecidas pelo Ministério de Educação e Cultura – MEC

6.4.3.4 Ressalta-se que a Contratada deverá dispor de toda expertise necessária, nos termos definidos neste Termo de Referência e anexos, para a execução do objeto do certame, não cabendo à Contratante qualquer responsabilidade quanto à eventual necessidade de outros obrigações contratuais.

6.4.4 Os atestados apresentados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente da licitante.

6.4.5 A contratada deverá compor a equipe de supervisores com profissionais que possuam capacitação e experiência profissional em atividades de pesquisa similares ao objeto deste Termo de Referência, o que deverá ser comprovado por declaração emitida pela mesma, conforme Anexo IV.

7 CRONOGRAMA E CONDIÇÕES DE ENTREGA

ATIVIDADES	PRAZO
Reunião de alinhamento	Até 03 dias úteis após assinatura do contrato
Elaboração de ferramenta eletrônica para aplicação dos questionários	Até 05 dias após a reunião de alinhamento
Pré-teste	Até 02 dias após data definida pelo gestor do contrato
Aplicação dos questionários	Deverá ser iniciada até 07 dias da realização do pré-teste
Análise dos dados e entrega do relatório final	Até 45 dias contados da data de inicio da aplicação dos questionários
Apresentação dos resultados da pesquisa	Até 15 dias após a entrega do relatório final

8 CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

8.1 A contratada deverá efetuar a entrega da Nota Fiscal/Fatura no protocolo geral do METRÔ-DF, após aprovação dos serviços, sendo o pagamento realizado em até 30 (trinta) dias, contados da entrega da Nota Fiscal/Fatura.

8.2 A Nota Fiscal/Fatura deverá, ainda, estar acompanhada das seguintes certidões:

- Certidão Negativa de Débitos relativos às contribuições previdenciárias;
- Certidão Negativa de Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal, em plena validade, para as empresas com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br;
- Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
- Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- Certidão Trabalhista.

8.3 O pagamento será efetuado pelo METRÔ-DF, de acordo com as normas de execução orçamentária e financeira do DF.

9 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e

utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

9.2 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, no prazo fixado junto ao Item 4.4.

9.3 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

9.4 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

9.5 Apresentar à Contratante a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

9.6 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante.

9.7 Atender as solicitações da Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

9.8 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

9.9 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

9.10 Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

9.11 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos e nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, quando for o caso.

9.12 Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.13 O número de entrevistadores deve ser suficiente para a aplicação de todos os questionários programados, havendo também contingente de reserva para cobrir falta ou necessidade de reforço em alguma estação.

9.14 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

9.15 Os entrevistadores deverão estar identificados com crachás e camiseta padronizada de pesquisa contendo o nome e a logomarca da Contratada. Deverão ainda vestir camiseta com mangas, calças compridas e calçados fechados sem salto para o desempenho das funções, não cabendo ao METRÔ-DF qualquer ônus em decorrência de acidentes.

9.16 Os entrevistadores deverão obedecer rigorosamente às normas operacionais, horários e locais definidos pelo METRÔ-DF, sendo imprescindível sua presença 15 (quinze) minutos antes dos horários preestabelecidos.

9.17 Os dados coletados durante a realização das entrevistas deverão ser salvos nos equipamentos em que forem coletados e transmitidos ao sistema para tratamento desses após a conclusão diária dos trabalhos, tendo em vista a limitação do sinal dos serviços de telefonia móvel nos túneis e estações subterrâneas.

9.18 Os entrevistadores deverão manter confidenciais todas as informações que tiveram acesso, direta ou indiretamente, em decorrência da prestação dos serviços, objeto do contrato;

9.19 Os entrevistadores deverão levar imediatamente ao conhecimento de seu superior hierárquico qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do

contrato, cabendo a esse superior, também de forma imediata, comunicar ao gestor do contrato para a adoção das medidas cabíveis, prestando os esclarecimentos julgados necessários.

9.20 Além do pessoal para a aplicação dos questionários, será obrigatório a presença constante de, no mínimo, 3 supervisores da empresa contratada para o perfeito funcionamento da metodologia da pesquisa, bem como de um coordenador geral com efetivo conhecimento em realização de pesquisas.

9.21 A empresa contratada deverá realizar criterioso processo de seleção e treinamento, de modo a assegurar todas as condições para a prestação do serviço com qualidade.

9.22 O coordenador, os supervisores e entrevistadores devem ser qualificados e treinados para aplicar pesquisa e lidar com o público, atendendo os selecionados aos seguintes requisitos:

9.22.1 Coordenador Técnico

9.22.1.1 Profissional com capacitação profissional conforme definido no Item 6.2 ;

9.22.2 Supervisores

9.22.2.1 Profissional com capacitação e experiência profissional conforme previsto no Item 6.2.5;

9.22.3 Entrevistadores

9.22.3.1 Boa expressão verbal e capacidade de comunicação,

9.22.3.2 Habilidade no relacionamento pessoal,

9.22.3.3 Comprometimento com a qualidade dos serviços prestados;

9.23 A empresa contratada deverá substituir em até 24 (vinte e quatro) horas equipe ou empregado que não apresentar desempenho satisfatório na execução do contrato, na realização dos serviços ou que tenha cometido qualquer ato contrário aos interesses do METRÔ-DF.

9.24 Fica vedada a prestação de serviços, por sócios, dirigentes ou funcionários da empresa contratada, que mantenham vínculo empregatício com o METRÔ-DF.

9.25 Fica vedada a prestação de serviços, por sócios, dirigentes ou funcionários da empresa contratada, que mantenham vínculo familiar de 1º e 2º graus, com funcionários ou dirigentes do METRÔ-DF.

9.26 A empresa contratada deve seguir o Código de Ética ESOMAR - Sociedade Européia para Pesquisa de Opinião e Mercado, onde se compromete a manter sigilo sobre os resultados das pesquisas, bem como não utilizá-los para fins diferentes dos previstos no presente documento.

9.27 A empresa contratada deverá prestar quaisquer esclarecimentos sobre o serviço contratado no prazo de 24 (vinte e quatro) horas sempre que solicitado pelo METRÔ-DF.

9.28 A contratada deverá levar imediatamente ao conhecimento do gestor do contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do contrato para a adoção das medidas cabíveis, prestando os esclarecimentos julgados necessários.

9.29 A empresa contratada deverá assumir total responsabilidade por todo e qualquer dano decorrente da inexecução parcial ou total do contrato, ainda que imposto a terceiros.

9.30 Na proposta de preços deverão estar incluídas todas as despesas diretas e indiretas necessárias à completa execução dos serviços, que ficarão sob a responsabilidade da empresa contratada.

9.31 Entendem-se como despesas as decorrentes de: materiais, diárias, alimentação, transporte, serviços de escritório, mão-de-obra, encargos relativos às leis sociais e trabalhistas, seguros, impostos gerais e sobre serviços, taxas, licenças, lucro da proponente e quaisquer outras necessárias à perfeita execução do objeto desta licitação.

10 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

10.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas,

indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

10.3 Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

10.4 Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

10.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada.

11 CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DA FISCALIZAÇÃO

11.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2 O representante da Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

11.3 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

11.4 O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.5 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

11.6 O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.7 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em co-responsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.8 O METRÔ-DF disponibilizará as instalações e informações necessárias à realização das atividades de coleta dos dados.

11.9 O METRÔ-DF permitirá o livre acesso do coordenador, supervisores e entrevistadores da contratada aos locais de aplicação dos questionários, somente no momento da execução dos serviços;

11.10 Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o METRÔ-DF dará ciência à empresa contratada do sucedido, fazendo-o imediatamente e por escrito, assinando-lhe prazo para a regularização, bem como as providências exigidas para sanar a falha ou defeito apontado.

11.11 O METRÔ-DF efetuará o pagamento correspondente aos serviços prestados na data avençada no contrato.

12 DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1 Será exigida da licitante vencedora a apresentação, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do termo contratual, de garantia em favor da CONTRATANTE, correspondente a 2% (dois por cento) do valor total do contrato, numa das seguintes modalidades, conforme opção da CONTRATADA, observando a legislação vigente:

12.1.1 Caução em dinheiro;

12.1.2 Seguro-garantia;

12.1.3 Fiança bancária.

12.2 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, só será aceita caso assegure o pagamento de:

12.2.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

12.2.2 Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

12.2.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

13 DA SUBCONTRATAÇÃO / CONSÓRCIO

13.1 Não será admitida a participação de Consórcio ou a subcontratação do objeto licitatório por ser enquadrado como demanda que não envolve estrutura técnica complexa para realização.

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O prazo de vigência do Contrato será de 06 (seis) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogável por igual período conforme incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

15 DA ESTIMATIVA DA DESPESA

15.1 A despesa anual com execução dos serviços objeto deste Termo de Referência está estimada em R$ 75.875,00 (setenta e cinco mil oitocentos e setenta e cinco reais).

16 DO REAJUSTE

16.1 O preço será fixo e irreajustável.

17 DO SIGILO E DO DIREITO AUTORAL

17.1 A contratada assume total responsabilidade, inclusive por seus sócios e colaboradores, em manter absoluto e irrestrito sigilo sobre o conteúdo das informações que digam respeito ao contratante e entrevistados, que vier a ter conhecimento por força da prestação dos serviços ora contratados, vindo a responder, portanto, por todo

e qualquer dano que o descumprimento da obrigação aqui assumida venha a ocasionar à contratante.

17.2 A contratada manterá e responsabilizar-se-á pelo absoluto sigilo sobre dados coletados pelos colaboradores, referentes às informações e documentos fornecidos pelo contratante, sendo vedada toda e qualquer reprodução dos mesmos.

17.3 Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos e/ ou elaborados pela contratada, na execução dos serviços ora contratados, serão de exclusiva propriedade da contratante, não podendo a contratada utilizá-los para qualquer fim, ou divulgá-los, reproduzi-los ou veiculá-los, a não ser que seja prévia e expressamente autorizada pela contratante.

17.4 A contratada também se obriga a obter as autorizações e cessões dos direitos autorais, em favor do contratante, daqueles que participarem da realização dos serviços, sob pena de responder pelas eventuais perdas e danos ocasionados à contratante e/ ou a terceiros, decorrentes, direta ou indiretamente, do não cumprimento de sua obrigação.

17.5 As condições estabelecidas neste Termo de Referência no que diz respeito ao sigilo deverão ser pactuadas através de assinatura do Termo de Confidencialidade contida no Anexo III.

18 DAS PENALIDADES

18.1 As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções em conformidade com o Decreto nº 26.851, de 30/05/2006, publicado no DODF nº 103, de 31/05/2006, pg. 05/07, alterado pelos Decretos nº 26.993/2006, de 12/07/2006 e 27.069/2006, de 14/08/2006 e Decreto nº 35.831/2014, de 19 /09/2014:

Flavia Xavier Araujo
Chefe da Ouvidoria

Marcelo Dourado
Diretor Presidente

ANEXO I DO TR: MODELO DE QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO METRÔ-DF

NÚMERO: **ESTAÇÃO DA ENTREVISTA:** **DATA**: **HORÁRIO:** **PESQUISADOR:**

DE ONDE VEM (Cidade/Endereço ou Nome do local):_____ **HORÁRIO QUE SAIU:**_____

ESTAÇÃO DE EMBARQUE_____ A MESMA DA ENTREVISTA

CARACTERISTICA DA ORIGEM:

CASA	TRABALHO	LAZER/COMPRAS
HOSPITAL	INSTITUIÇÃO DE ENSINO	OUTRO_____

COMO VEIO ATÉ A ESTAÇÃO:

A PÉ	ÔNIBUS	CARRO
BICICLETA	TAXI	OUTRO_____

ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE_____

PARA ONDE VAI (Endereço/Nome do local):_____**HORÁRIO QUE PRETENDE CHEGAR:**_____

CARACTERISTICA DO DESTINO:

CASA	TRABALHO	LAZER/COMPRAS
HOSPITAL	INSTITUIÇÃO DE ENSINO	OUTRO_____

COMO VAI ATÉ O DESTINO:

A PÉ	ÔNIBUS	CARRO
BICICLETA	TAXI	OUTRO_____

FREQUENCIA EM QUE UTILIZA O SISTEMA:

DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS	APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS
TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	NÃO UTILIZA O METRÔ FREQUENTEMENTE	OUTRO_____

TIPO DE CARTÃO UTILIZADO PARA ACESSO (conforme tabela):_____

A. BILHETERIA

1. TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO NA BILHETERIA:

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

2. ATENDIMENTO DO EMPREGADO DA BILHETERIA:

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

3. SISTEMA DE BILHETAGEM UTILIZADO NO METRÔ-DF:

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

4. VC É A FAVOR DA INSTALAÇÃO DE TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO PARA COMPRA DE CARTÕES/CRÉDITOS DE VIAGEM

SIM NÃO

B. INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

1. ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES:

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

2. VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

3. LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NAS ESTAÇÕES:

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

4. SINALIZAÇÃO NAS ESTAÇÕES – PLACAS, ADESIVOS E MAPAS:

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

5. EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES:

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

6. ACESSIBILIDADE NAS ESTAÇÕES:

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

C. INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

1. VENTILAÇÃO NOS TRENS:

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

2. LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NOS TRENS:

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

3. SINALIZAÇÃO NOS TRENS – PLACAS, ADESIVOS E MAPAS:

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

4. **EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NOS TRENS:**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

5. **ACESSIBILIDADE NOS TRENS:**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

D. SERVIÇO DE TRANSPORTE

1. **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SÁBADO, DAS 06H ÀS 23H30:**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

2. **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS, DAS 07H ÀS 19H:**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

3. **INTERVALO ENTRE OS TRENS:**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

4. **CONFORTO NO INTERIOR DOS TRENS:**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

5. **TEMPO DE VIAGEM:**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

6. **IMPLANTAÇÃO DO CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (caso CASO NÃO CONCORDA, pular para 8):**

CONCORDA NÃO CONCORDA

7. **VC É A FAVOR DO CARRO EXCLUSIVO EM PERÍODO INTEGRAL(DOMINGO A DOMINGO) OU APENAS EM HORÁRIO DE PICO, DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA**

PERÍODO INTEGRAL HORÁRIO DE PICO

8. **NOVA ESTRATÉGIA DE DESPACHOS DE TRENS, 2 CEILANDIA E 1 SAMAMBAIA NO HORÁRIO DE PICO:**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

9. **O ATUAL HORÁRIO DE PICO, COM 24 TRENS, (DAS 6H ÀS 08H45 E DAS 16H45 ÀS 19H45) ATENDE AS SUAS NECESSIDADES? (Se SIM, pular para E)**

SIM NÃO

10. **QUAL O HORÁRIO QUE MELHOR ATENDE SUAS NECESSIDADES, COM A AMPLIAÇÃO?**

HORÁRIO DE PICO MATUTINO HORÁRIO DE PICO VESPERTINO/NOTURNO AMBOS

E. ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

1. **APRESENTAÇÃO PESSOAL:**

SATISFATÓRIA INSATISFATÓRIA

2. **ATENDIMENTO PRESTADO PELOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES:**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

F. SEGURANÇA NO SISTEMA

1. **VOCÊ JÁ FOI ROUBADO, FURTADO OU OS PRESENCIOU NO METRÔ-DF?**

SIM NÃO

2. **COMO AVALIA A SEGURANÇA NO SISTEMA METRÔ-DF?**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

3. **COMO VOCÊ AVALIA A FISCALIZAÇÃO DO CARRO EXCLUSIVO DO METRÔ-DF**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

G. ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

1. **VOCÊ JÁ FOI ATENDIDO OU PRESENCIOU ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS NO METRÔ-DF? (Se NÃO, pular para o item I)**

SIM NÃO

2. **COMO AVALIA O ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS REALIZADO NO METRÔ-DF?**

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

H. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

VOCÊ JÁ UTILIZOU O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO? (Se NÃO, pular para o item J)

SIM NÃO

1. **SUA SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA?**

SIM NÃO

2. O QUE VC ACHOU DA IMPLANTAÇÃO DO CANAL WHATSAPP/TELEGRAM?

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

4. COMO AVALIA O ATENDIMENTO AO USUÁRIO REALIZADO NO METRÔ-DF?

ÓTIMO BOM REGULAR RUIM PÉSSIMO NÃO SABE RESPONDER

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

J - (APRESENTAR CARTÃO 1) COM RELAÇÃO AOS ITENS APRESENTADOS NESTE CARTÃO, QUAIS SÃO OS 3 QUE CONSIDERA MAIS IMPORTANTE NO SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF? POR FAVOR, ME FALE EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA, DO PRIMEIRO MAIS IMPORTANTE AO TERCEIRO MAIS IMPORTANTE.

VALOR DA TARIFA	TEMPO DE VIAGEM	SEGURANÇA DO SISTEMA
CONFORTO	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	TEMPO DE INTERVALO ENTRE TRENS
REGULARIDADE DO INTERVALO ENTRE TRENS	OUTRO(especificar)_____	

L - (APRESENTAR CARTÃO 2) COM RELAÇÃO AOS ITENS APRESENTADOS NESTE CARTÃO, QUAIS SÃO OS 3 PRINCIPAIS QUE VOCÊ ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS PELO METRÔ-DF? POR FAVOR, ME FALE EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA, DO PRIMEIRO MAIS IMPORTANTE AO TERCEIRO MAIS IMPORTANTE.

AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS	DIMINUIÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS
AUMENTO DO NÚMERO DE GUICHÊS PARA ATENDIMENTO NAS BILHETERIAS	INSTALAÇÃO DE AR-CONDICIONADO NOS TRENS
TARIFA DIFERENCIADA POR TRECHO E HORÁRIO	TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO PARA RECARGA DE CARTÕES
CONSTRUÇÃO E FINALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES NA ASA NORTE E ASA SUL	EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATELITES(QUAL_____)
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SEXTA	INSTALAÇÃO DE BICICLETÁRIOS EM TODAS AS ESTAÇÕES
NÃO SABE RESPONDER	

M - QUE TIPO DE COMÉRCIO/SERVIÇO DESEJARIA NO ÂMBITO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ-DF (ATÉ 03 SUGESTÕES)?

ESPECIFICAR TIPO DE COMÉRCIO/SERVIÇO: _____ NÃO SOUBE RESPONDER

N – DE UMA MANEIRA GERAL, QUAL NOTA DE 1 A 10, VC DÁ PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF? _____

I. CARACTERIZAÇÃO SOCIOECONÔMICA

1. SEXO:

MASCULINO FEMININO

2. FAIXA ETÁRIA:

ATÉ 20 ANOS DE 21 A 40 ANOS DE 41 A 60 ANOS

ACIMA DE 60 ANOS RECUSOU-SE A RESPONDER

3. GRAU DE INSTRUÇÃO:

SEM ESTUDOS	ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO
ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	ENSINO MÉDIO INCOMPLETO
ENSINO MÉDIO COMPLETO	ENSINO SUPERIOR COMPLETO
ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO	PÓS-GRADUAÇÃO
RECUSOU-SE A RESPONDER	

4. OCUPAÇÃO:

EMPREGADO	DESEMPREGADO	AUTÔNOMO
EMPRESÁRIO	APOSENTADO	ESTUDANTE
SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	SERVIDOR PÚBLICO DO GDF	SERVIÇOS OCASIONAIS
DO LAR	OUTROS_____	RECUSOU-SE A RESPONDER

5. RENDA FAMILIAR:

ATÉ R$ 788,00	ENTRE R$ 788,01 E R$ 1576,00	ENTRE R$ 1.576,01 E R$ 4.728,00
ENTRE R$ 4.728,01 E R$ 7.880,00	ENTRE R$ 7.880,01 E R$15760,00	ACIMA DE R$ 15.760,01
RECUSOU-SE A RESPONDER		

NOME DO ENTREVISTADO: _____ TELEFONE DE CONTATO DO ENTREVISTADO:_____

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA: ESTRATÉGIA DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS

DISTRIBUIÇÃO DIÁRIA POR ESTAÇÃO SEGUNDO HORÁRIO																										
Estação		CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM	
Dia	Horário																									
Segunda	06:00 - 09:00	10	2	2	1	1	2	2	5	2	5	10	11	5	7	7	9	3	7	3	10	3	8	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	3	11	4	7	14	14	4	14	5	4	3	4	2	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	4	3	4	4	1	9	2	6	8	6	2	7	2	2	1	3	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	2	1	1	1	1	4	2	3	4	4	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
TOTAL		65	21	12	8	10	11	7	29	10	21	36	35	12	31	15	16	8	15	7	22	12	16	12	17	
Terça	06:00 - 09:00	9	2	2	1	1	2	1	5	2	5	9	10	5	7	6	8	3	6	3	9	3	8	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	3	11	4	7	13	13	4	14	4	4	2	4	2	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	3	3	4	4	1	9	2	6	7	6	2	7	3	2	1	3	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	2	1	1	1	1	4	2	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL		64	21	11	8	10	11	6	29	10	21	32	33	12	31	14	15	7	14	7	20	12	16	12	17	
Quarta	06:00 - 09:00	10	2	2	1	1	1	1	5	2	5	9	10	5	7	6	8	3	6	3	9	3	8	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	2	11	4	7	13	13	4	14	4	4	2	4	2	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	3	3	3	4	1	9	2	6	7	6	2	7	3	2	1	3	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	1	1	1	1	1	4	2	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL		65	21	10	8	9	10	5	29	10	21	32	33	12	31	14	15	7	14	7	20	12	16	12	17	
Quinta	06:00 - 09:00	9	2	1	1	1	1	1	5	2	5	9	10	5	7	6	8	3	6	3	9	3	7	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	2	11	4	7	13	13	4	13	4	4	2	4	2	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	3	3	4	4	1	8	2	6	7	6	2	7	3	2	1	4	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	1	1	1	1	1	4	2	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL		64	21	9	8	10	10	5	28	10	21	32	33	12	30	14	15	7	15	7	20	12	15	12	17	
Sexta	06:00 - 09:00	10	2	1	1	1	1	1	5	2	5	9	10	5	7	6	8	3	6	3	9	3	8	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	2	11	4	7	13	13	4	14	5	4	2	4	2	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	3	3	4	4	1	9	2	6	7	6	2	7	3	2	1	4	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	1	1	1	1	1	4	2	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL		65	21	9	8	10	10	5	29	10	21	32	33	12	31	15	15	7	15	7	20	12	16	12	17	
Sábado	06:00 - 09:00	9	2	1	1	1	1	1	5	2	5	9	10	5	7	6	8	3	6	3	9	3	7	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	2	11	4	7	13	13	4	14	4	4	2	4	1	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	3	3	3	4	1	8	2	6	7	6	2	7	3	2	1	3	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	1	1	1	1	1	4	1	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL		64	21	9	8	9	10	5	28	9	21	32	33	12	31	14	15	7	14	6	20	12	15	12	17	
Domingo	07:00 - 10:00	15	5	2	1	2	2	1	7	2	5	8	9	4	8	2	2	1	4	1	3	1	2	1	4	
	10:00 - 16:00	28	10	6	3	4	4	2	9	5	8	9	11	5	9	2	2	2	4	1	5	2	4	3	6	
	16:00 - 19:00	15	5	3	2	2	2	1	7	2	6	8	9	4	9	2	2	1	4	1	3	1	2	1	4	
TOTAL		58	20	11	6	8	8	4	23	9	19	25	29	13	26	6	6	4	12	3	11	4	8	5	14	
TOTAL POR ESTAÇÃO		445	146	71	54	66	70	37	195	68	145	221	229	85	211	92	97	47	99	44	133	76	102	77	116	2926

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Eu _____, nacionalidade, estado civil, profissão, inscrito(a) no CPF, na qualidade de representante da instituição_____, inscrita no CNPJ_____, abaixo firmado, assumo o compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre todas as informações técnicas e outras relacionadas a Pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelo METRÔ-DF, a que tiver acesso, assim como toda a equipe envolvida nos serviços de pesquisa, nas dependências da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;

2. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;

3. A não apropriar-me de material confidencial e/ou sigiloso da tecnologia que venha a ser disponível;

4. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda informação revelada através da apresentação da tecnologia, a respeito de, ou, associada com a Avaliação, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Informação Confidencial inclui, mas não se limita, à informação relativa às operações, processos, planos ou intenções, informações sobre instalações, equipamentos, segredos de negócio, dados, habilidades especializadas, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, especializações, componentes, produtos, amostras, diagramas, oportunidades de mercado e questões relativas a negócios revelados da tecnologia supra mencionada.

Avaliação significará todas e quaisquer discussões, conversações ou negociações entre, ou com as partes, de alguma forma relacionada ou associada com a apresentação da dos itens, acima mencionados.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

Local, ___/___/____.

Ass._____

Nome do Responsável

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA

DECLARAÇÃO DE CAPACITAÇÃO E EXPERIÊNCIA DA EQUIPE DE SUPERVISORES

Eu _____, nacionalidade, estado civil, profissão, inscrito(a) no CPF, na qualidade de representante da instituição_____, inscrita no CNPJ_____, abaixo firmado, declaro que toda a equipe de supervisores que irá compor os trabalhos relacionados à pesquisa de satisfação no METRÔ-DF será composta por profissionais que possuam capacitação e experiência profissional em atividades de pesquisa de satisfação.

Local, ___/___/____.

Ass._____

Nome do Responsável

ANEXO II DO EDITAL – MODELO DE DECLARAÇÃO

(Subitem 7.6 do Edital)

DECLARAÇÃO DE OPÇÃO DE RECOLHIMENTO DAS CONTRIBUIÇÕES.

Declaramos, sob as penas da Lei, para fins do disposto no art. 9º, § 6º, da Instrução Normativa RFB nº. 1.436/2013, que a empresa _____, inscrita no CNPJ nº. _____, recolhe a contribuição previdenciária incidente sobre o valor da receita bruta, em substituição às contribuições previdenciárias incidentes sobre a folha de pagamento, previstas nos incisos I e III do caput do art. 22 da Lei nº. 8.212, de 24 de julho de 1991, na forma do caput do art. 7º e 8º da Lei nº. 12.546, de 14 de dezembro de 2011. Declaro também ter conhecimento de que a opção tem caráter iretratável.

Brasília-DF, _____ de _____ de _____.

_____
Assinatura do licitante

(Subitem 7.7 do Edital)

MODELO DE DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada no endereço _____, telefone/fax nº _____, por intermédio de seu representante legal Sr(a). _____ _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA para fins do disposto no artigo 2º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, bem como, no Decreto Distrital nº 36.519 de 28 de maio de 2015, que receberá, sem nenhum custo para a Contratante, bens, embalagens, recipientes ou equipamentos inservíveis e não reaproveitáveis pela administração pública, provenientes do objeto do Pregão nº _____ /2016 – SULIC/SEPLAG, e que dará o destino legalmente estabelecido para a deposição e tratamento adequado de dejetos e resíduos.

Brasília-DF, _____ de _____ de _____.

_____
Assinatura do licitante