

**CONTRATO N° 2022/0448-01-00 PARA REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS POR TELEFONE PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, QUE ENTRE SI CELEBRAM, A “SÃO PAULO TRANSPORTE S/A” E A EMPRESA “FOCO OPINIÃO E MERCADO EIRELLI EPP”, NA FORMA ABAIXO MENCIONADA:**

**LOTE 1 E 3**

SÃO PAULO TRANSPORTE S/A  
Gerência de Contratações Administrativas

Registro N.º 2022/0448-01-00

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, a **SÃO PAULO TRANSPORTE S/A**, sociedade de economia mista, com sede nesta Capital, na Rua Boa Vista, nº 236, cadastrada no CNPJ/MF sob nº 60.498.417/0001-58, neste ato representada por seu Diretor e por sua Procuradora ao final nomeados e qualificados, que este subscrevem, em conformidade com seu Estatuto Social, doravante denominada simplesmente “**SPTTrans**”, e de outro a empresa **FOCO OPINIÃO E MERCADO EIRELLI EPP**, com sede na cidade de Florianópolis/SC, na Rua Julio Moura, nº 176, Centro, inscrita no CNPJ/MF sob 08.255.393/0001-96, neste ato representada por sua Diretora, ao final nomeada e qualificada, que também subscreve o presente, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, consoante autorização desta contratação no Termo de Homologação publicado no Diário Oficial da Cidade em 06/09/2022, vinculado aos termos do Edital da **LICITAÇÃO**, pelo rito da modalidade de **PREGÃO** na forma **ELETRÔNICA**, sob nº 019/2022, do tipo menor preço, cuja contratação se dará sob o regime de empreitada por preço global, com a finalidade de conhecer comportamentos e acompanhar o nível de satisfação com os serviços oferecidos pelas empresas contratadas dos serviços de transporte, vinculada ao Processo Administrativo de Licitações e Contratos - **PALC** nº 2022/0448 e será regido pela Lei Federal nº 13.303, de 30/06/16, Lei Complementar nº 123, de 14/12/06 e alterações; Decreto Municipal nº 56.475, de 05/10/15; Lei Municipal nº 14.094, de 06/12/05 e Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **SPTTrans** - **RILC**, disponível no link <https://www.sptrans.com.br/media/12609/regulamento-interno-de-llicitacoes-e-contratos-mar22.pdf>, que foi publicado no Diário Oficial da Cidade em 02/04/22, pelo Código de Conduta e Integridade da **SPTTrans**, disponível no link <http://dados.prefeitura.sp.gov.br/dataset/codigo-de-conduta-e-integridade-sptrans>, bem como demais diplomas aplicáveis à espécie, têm entre si justo e avençado o seguinte: (SEI 5010.2022/0015987-6)

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

**1.1.** O presente contrato tem por objeto a realização da coleta de dados por telefone para a pesquisa de satisfação dos usuários do sistema de transporte coletivo urbano de passageiros do município de São Paulo, nos termos da legislação vigente e especificações do Anexo II – Termo de Referência, Lotes 1 e 3.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES**

**2.1.** Integram o presente contrato tal como se nele estivessem transcritos os documentos a seguir relacionados:

**2.1.1. Anexo II – Termo de Referência;**



- 2.1.2. Anexo III - Planilha de Quantidades e Preços, da **CONTRATADA**;
- 2.1.3. Anexo IV - Critério de Preço e Medição;
- 2.1.4. Anexo VI - Carta Proposta Comercial, da **CONTRATADA** de 26/08/2022.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PRAZOS

- 3.1. O prazo de vigência do contrato será de 04 (quatro) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante formalização de Termo Aditivo, nos termos do artigo 195 e seguintes do RILC.
- 3.2. O prazo de execução é de 40 (quarenta) dias úteis, composto pela etapa de planejamento e pela etapa de execução da coleta, assim programadas:
  - 3.2.1. 5 (cinco) dias úteis para a conclusão da etapa de planejamento, contados da data de emissão da Ordem de Serviço;
  - 3.2.2. 35 (trinta e cinco) dias úteis para a conclusão da etapa de execução da coleta, banco de dados, planilha de contatos e demais produtos e relatórios, contados da data de aprovação, pela **SPTTrans** ou pela empresa supervisora por ela contratada, do produto 1 constante do Anexo II - Termo de Referência.

### CLÁUSULA QUARTA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

- 4.1. Os recursos necessários para suportar as despesas deste instrumento, no presente exercício, constam da "Previsão Orçamentária de 2022 da **SPTTrans**", conforme Requisição de Compra – RC nº 27714.
- 4.1.1. Para o exercício seguinte, fica condicionado à aprovação da respectiva Lei Orçamentária.

### CLÁUSULA QUINTA - DO VALOR

- 5.1. Tem o presente contrato o valor total de R\$ 159.500,00 (cento e cinquenta e nove mil e quinhentos reais), referido ao mês da data da apresentação da proposta, ou seja, agosto/2022.

### CLÁUSULA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 6.1. Para a execução do objeto Contratado, a **CONTRATADA** deverá obedecer às condições estabelecidas no presente contrato e seus Anexos, especialmente o Anexo II – Termo de Referência.
- 6.2. Os serviços consistem na coleta de dados por telefone, com sistema eletrônico de controle centralizado de produtividade, por meio da aplicação de questionário eletrônico criado e disponibilizado pela **SPTTrans**, junto a uma amostra definida de usuários habituais das linhas de ônibus da cidade de São Paulo.

- 6.3. Considerando a quantidade de questionários a serem aplicados e a necessidade de ser realizada a coleta simultânea em prazo adequado, os trabalhos de coleta serão divididos em 3 (três) conjuntos, seguindo a organização dos serviços de transporte, sendo a **CONTRATADA** responsável pelos seguintes lotes:

LOTE	GRUPO	DENOMINAÇÃO	QUANTIDADE DE ENTREVISTAS
1	Estrutural	Conjunto A	2.250
3	Local de Distribuição	Conjunto C	3.250

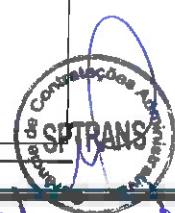
## CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PREÇOS

- 7.1. Para todos os serviços, objeto deste contrato, serão adotados os preços unitários propostos pela **CONTRATADA** constantes no Anexo III – Planilha de Quantidades e Preços, referidos ao mês da data de apresentação das propostas, ou seja, agosto/2022.
- 7.2. Nos preços unitários propostos que constituirão a única e completa remuneração para a execução do objeto do contrato, estão computados todos os custos, tributos e despesas da **CONTRATADA**, conforme o contido no Anexo IV - Critério de Preço e Medição, nada mais podendo a **CONTRATADA** pleitear a título de pagamento, reembolso ou remuneração em razão do contrato, de sua celebração e cumprimento.
- 7.3. Quaisquer tributos ou encargos legais, criados, alterados ou extintos, após a assinatura do contrato, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.
- 7.4. Caso a **SPTTrans** ou a **CONTRATADA** venha a obter das autoridades governamentais benefícios fiscais, isenções ou privilégios referentes a tributos incidentes sobre os preços do objeto deste contrato, as vantagens decorrentes desses incentivos determinarão a redução de preço, na medida em que sobre eles repercutirem.
- 7.5. Os preços contratuais propostos serão fixos e irreajustáveis.

## CLÁUSULA OITAVA – DA MEDAÇÃO, ACEITAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

- 8.1. O pagamento será efetuado pela **SPTTrans**, conforme o cronograma de desembolso a seguir, contendo o detalhamento dos Produtos entregues:

ETAPAS	ATIVIDADES		PRODUTOS	
Planejamento	1.1	Planejamento geral (programação das atividades, cronograma geral de execução dos trabalhos).	Relatório com detalhamento das atividades e Bancos de dados dos pré testes, conforme: 1.1, 1.2 e 1.3	30% do valor do contrato
	1.2	Planejamento do material para a coleta de dados e logística.		
	1.3	Concepção e preparação do treinamento dos entrevistadores e pré-teste		



Execução da coleta	2.1	Aplicação do total das entrevistas	Relatório com detalhamento das atividades e Bancos de dados consolidados, conforme: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 e 2.5	70% do valor do contrato
	2.2	Controle amostral final		
	2.3	Checagem final dos dados		
	2.4	Consistência final das respostas		
	2.5	Consolidação final do Banco de dados completo		

- 8.2.** Os pagamentos das parcelas estarão condicionados à entrega dos respectivos produtos atualizados e/ou corrigidos pela **CONTRATADA**, após aprovação pela **SPTTrans**.
- 8.2.1.** A **CONTRATADA** deverá manter todas as versões anteriores de arquivos, para permitir o controle das alterações e garantir a entrega de todos os documentos e produtos gerados na execução, tais como o planejamento geral, atas de reuniões, manuais de utilização, bem como relatórios e bancos de dados.
- 8.3.** A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, poderá ocorrer quando a **CONTRATADA**:
- 8.3.1.** Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
- 8.3.2.** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.4.** Os pagamentos serão efetuados 30 (trinta) dias após a data de entrega e aceite das Notas Fiscais/Faturas (documentos de cobrança) na **SPTTrans**, por meio de crédito em conta corrente que a **CONTRATADA** deverá manter no banco a ser indicado pela **SPTTrans**.
- 8.5.** Caso a **CONTRATADA** solicite que o pagamento seja creditado em outro banco, arcará com todas as despesas e tarifas bancárias vigentes, incorridas na transação de pagamento, tais como: tarifa DOC, tarifa TED, tarifa de Emissão de Cheque, entre outras.
- 8.6.** A **CONTRATADA** deverá preencher carta de autorização de crédito em conta corrente, na Gerência de Finanças – DA/SFI/GFI, na Rua Boa Vista, nº 236 – 2º andar, fundos – Centro – São Paulo/SP.
- 8.7.** A efetivação do pagamento à **CONTRATADA** fica condicionada à ausência de registro no CADIN Municipal, nos termos da Lei Municipal nº 14.094/05.
- 8.8.** No caso de eventual atraso no pagamento pela **SPTTrans**, o valor devido será atualizado financeiramente, *pró-rata temporis*, desde o dia do seu vencimento até a data de seu efetivo pagamento, nas condições estabelecidas pela Portaria nº 05/12 expedida pela Secretaria Municipal da Fazenda da Prefeitura de São Paulo. Para efeito deste cálculo considerar-se-á mês comercial de 30 (trinta) dias.



- 8.8.1. Essa atualização não será aplicada na hipótese de suspensão do pagamento, em razão do cumprimento da Lei Municipal nº 14.094/2005, ou seja, caso a **CONTRATADA** esteja inscrita no CADIN Municipal.
- 8.9. A **CONTRATADA** dará como quitadas as Duplicatas e outros documentos de cobrança, saldados pela **SPTTrans**, pela efetivação do crédito em conta corrente, cheque administrativo ou qualquer sistema de transferência eletrônica de crédito.
- 8.9.1. Quaisquer outros títulos emitidos pela **CONTRATADA** deverão ser mantidos em carteira, não sendo a **SPTTrans** obrigada a efetuar o seu pagamento, se colocados em cobrança pelo sistema bancário.
- 8.9.2. Quaisquer pagamentos não isentará a **CONTRATADA** das responsabilidades contratuais, nem implicarão a aceitação definitiva dos serviços.
- 8.10. A **SPTTrans** poderá descontar de qualquer pagamento, importância que a qualquer título lhe seja devida pela **CONTRATADA**, por força deste contrato, garantidos os princípios do contraditório e ampla defesa quando for o caso.
- 8.11. As Notas Fiscais/Faturas poderão ser enviadas para o e-mail do gestor do contrato.
- 8.12. As Notas Fiscais de Serviço/Faturas (documentos de cobrança) emitidas pela **CONTRATADA** deverão mencionar os seguintes dados:
- Endereço: Rua Boa Vista, 236 - Centro - CEP 01014-000 - São Paulo/SP;  
CNPJ 60.498.417/0001-58 e Inscrição Estadual (isenta);  
Mês a que se refere à prestação de serviços;  
Número de registro do contrato, do lote contratual e a data de sua assinatura;  
Objeto Contratual;  
Mencionar e discriminar os serviços executados.
- 8.13. A **SPTTrans** poderá promover a retenção preventiva de créditos devidos à **CONTRATADA** em função da execução do contrato, quando assim se fizer necessário, para evitar prejuízo decorrente do inadimplemento da **CONTRATADA** de encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- 8.14. A **CONTRATADA** deverá destacar na(s) Nota(s) Fisca(is)/Fatura(s) o valor correspondente à retenção do Imposto de Renda Retido na Fonte (IRRF) e das Contribuições Sociais (PIS/COFINS/CSLL), bem como a respectiva base de cálculo.
- 8.14.1. No caso de a **CONTRATADA** não ser obrigada a destacar as retenções retro mencionadas, deverá discriminar na(s) Nota(s) Fiscal(is) Fatura(s) os devidos enquadramentos legais e anexar os documentos comprobatórios.
- 8.14.2. Caso a **CONTRATADA** seja optante do Simples Nacional, deverá apresentar comprovação de sua inscrição no referido Sistema Integrado de

Pagamento de Impostos e Contribuições, a fim de evitar a retenção, na fonte, dos tributos, conforme legislação em vigor.

## CLÁUSULA NONA - DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

**9.1.** São obrigações da **CONTRATADA**, além das demais previstas neste contrato:

- 9.1.1.** Ter pleno conhecimento das condições contratuais, pelo que reconhece ser perfeitamente viável o cumprimento integral e pontual dos encargos assumidos.
- 9.1.2.** Garantir atendimento às especificações constantes do Anexo II – Termo de Referência.
- 9.1.3.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.
- 9.1.4.** Responder pelos danos causados diretamente à **SPTTrans** ou a terceiros, independentemente de comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato.
- 9.1.5.** Não prestar informações de qualquer ordem a terceiros, técnicas ou não, sobre a natureza ou execução do presente contrato, ou divulgá-las por qualquer forma, sem prévia autorização expressa da **SPTTrans**.
- 9.1.6.** Se a **CONTRATADA** desejar, para fins promocionais ou publicitários, divulgar o serviço a seu cargo, somente poderá fazê-lo mediante apresentação prévia das mensagens e sua aprovação pela **SPTTrans**.
- 9.1.7.** A **CONTRATADA** será a responsável única pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, observado o disposto nos artigos 220 a 223 do RILC
- 9.1.8.** Informar à **SPTTrans**, a qualquer tempo, a ocorrência das seguintes situações:
  - 9.1.8.1.** Declaração de inidoneidade por ato do Poder Público;
  - 9.1.8.2.** Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração;
  - 9.1.8.3.** Impedimento de licitar, de acordo com o previsto no artigo 9º da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e artigo 7º da Lei Federal 10.520/2002.

**9.2.** Pela prestação dos serviços, a **CONTRATADA** obriga-se a:

- 9.2.1.** Obedecer e fazer observar as leis, regulamentos, posturas e determinações das autoridades federais, estaduais e municipais, cabendo à **CONTRATADA** integral responsabilidade pelas consequências das



eventuais transgressões que, por si ou seus prepostos, cometer, inclusive ambiental;

- 9.2.2. Executar os serviços fielmente, de acordo com especificações do Anexo II – Termo de Referência;
- 9.2.3. A **CONTRATADA**, para a aplicação dos questionários, deverá realizar todas as etapas de desenvolvimento da coleta de dados, compreendendo:
  - 9.2.3.1. Elaboração do planejamento geral e do cronograma dos trabalhos de campo e o seu respectivo envio à **SPTTrans** ou, a critério desta, à empresa supervisora por ela contratada, para prévia avaliação e aprovação;
  - 9.2.3.2. Multiplicação do treinamento fornecido pela **SPTTrans** ou pela empresa supervisora contratada pela **SPTTrans** aos entrevistadores e equipes, mediante acompanhamento da **SPTTrans** ou, a critério desta, da empresa supervisora por ela contratada;
  - 9.2.3.3. Execução de pré-teste, mediante acompanhamento da **SPTTrans** ou empresa supervisora por ela contratada.
  - 9.2.3.4. Iniciar os trabalhos mediante a entrega e aprovação do Cronograma, conforme especificado no produto 1 constante do Anexo II – Termo de Referência e suas atividades. Eventuais reprogramações de cronograma deverão ser submetidas à aprovação da empresa supervisora.
  - 9.2.3.5. Criação de banco de dados, no formato Excel, para o registro das respostas, conforme orientações do gestor do contrato designado pela **SPTTrans** e que deverá ser submetido à prévia aprovação da **SPTTrans** ou, a critério desta, à empresa supervisora por ela contratada;
  - 9.2.3.6. Alocação de todos os profissionais necessários à realização da coleta de dados;
  - 9.2.3.7. Supervisão direta dos trabalhos dos entrevistadores, acompanhando a execução integral da coleta, de acordo com a programação aprovada;
  - 9.2.3.8. Enviar relatórios quinzenais de andamento e de ocorrências de campo à **SPTTrans** ou empresa supervisora por ela contratada;
  - 9.2.3.9. Fazer registro em Ficha de Ocorrência- FO a ser fornecida pela **SPTTrans** para consultas, informação de problemas e desconformidades encontradas na realização dos trabalhos;
  - 9.2.3.10. A empresa coletora – **CONTRATADA** deverá abrir imediatamente a Ficha de Ocorrência - FO na constatação de problemas de coleta, de procedimentos e desconformidades encontradas na realização dos trabalhos. A empresa Supervisora terá o prazo

máximo de 24 horas para solucionar e responder a empresa coletora e dar conhecimento à área gestora do contrato – DT/SPA/APE;

- 9.2.3.11. Realização da checagem de todo o material coletado, com verificação de sua consistência diariamente;
  - 9.2.3.12. Providenciar as possíveis correções apontadas pela **SPTTrans** ou empresa supervisora por ela contratada.
  - 9.2.3.13. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o contato direto do Coordenador Técnico do Projeto com a **SPTTrans** e com empresa supervisora por ela contratada para comunicações rápidas sobre alterações e imprevistos operacionais.
  - 9.2.3.14. A **CONTRATADA** deverá efetuar a conferência dos dados e eventuais existências de lacunas diariamente em dois processos: O primeiro processo deve conferir as quantidades por cotas especificadas em amostra, confrontando-as com o Status no Banco de Contatos; o segundo processo deve conferir as cotas com os dados coletados das entrevistas, visando verificar a coerência entre as respostas registradas. Os questionários incompletos ou inconsistentes serão devolvidos para complementação ou substituição, não sendo contabilizados para efeito de amostragem e de remuneração.
  - 9.2.3.15. Os bancos de dados contendo as respostas dos entrevistados deverão, a cada quinzena, ser transmitidos eletronicamente pela empresa coletora à **SPTTrans** ou empresa supervisora por ela contratada em formato Excel com o conteúdo consistido, em quantidades exatas conforme a amostragem, após checagem e verificação de consistência, quando da conclusão de toda a coleta de dados para o aceite dos trabalhos.
- 9.2.4. Acatar tempestivamente as determinações da empresa supervisora contratada pela **SPTTrans**.
- 9.3. A **CONTRATADA** deverá se responsabilizar pela substituição da mão de obra que não corresponder ao desempenho necessário para atender as atividades a ela atribuídas, bem como disponibilizar outro profissional no caso de absenteísmo, mediante prévia aprovação da **SPTTrans**.
  - 9.4. A **CONTRATADA** deverá aplicar os questionários na quantidade pré-determinada e nos parâmetros previstos no Anexo II - Termo de Referência, conforme a programação previamente aprovada pela **SPTTrans** ou, a critério desta, pela empresa por ela contratada.
  - 9.5. A **CONTRATADA** obriga-se a manter, durante toda a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (artigo 190, inciso XV do RILC).

- 9.6. A **CONTRATADA** será responsável por eventuais serviços intrínsecos e necessários à total execução do objeto, bem como pelos custos decorrentes.
- 9.7. As providências e despesas relativas ao pagamento de qualquer tributo que incida ou venha a incidir sobre o contrato serão de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 9.8. A **CONTRATADA** sugerirá à **SPTTrans**, em tempo hábil, todas as providências que sejam necessárias à adequação do objeto contratual aos aspectos imprevistos ou supervenientes constatados durante a execução dos serviços de modo que quaisquer problemas, falhas ou omissões decorrentes dos aspectos mencionados possam ser superados pela **SPTTrans**, sem o comprometimento da execução do objeto do Contrato.
- 9.9. A **CONTRATADA** deverá apresentar à **SPTTrans** os documentos a seguir relacionados, visando afastar a aplicabilidade da **Súmula 331, inciso IV, do Tribunal Superior do Trabalho**:
  - 9.9.1. Declaração Mensal de Comprovação da Regularidade de Encargos;
  - 9.9.2. Relação Nominal dos Empregados, alocados neste contrato, com as atualizações ocorridas no período, em meio físico e eletrônico;
  - 9.9.3. Guia de Recolhimento do FGTS – GRF, com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou comprovante via internet;
  - 9.9.4. Guia da Previdência Social – GPS, com autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou comprovante via internet e Comprovante de Declaração à Previdência;
  - 9.9.5. Relatórios do Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – SEFIF – Relação dos Trabalhadores constantes no arquivo SEFIP – RE; Relação de Tomadores/Obras FGTS/GFIP – RET, com respectivos resumos;
  - 9.9.6. Relação Anual de Informações Sociais – RAIS, acompanhada do Recibo de Entrega da RAIS - via internet, ou, caso a empresa não seja mais obrigada a enviar a declaração, a comprovação da entrega das informações equivalentes prestadas nos eventos periódicos do eSocial (folha de pagamento);
  - 9.9.7. Os documentos constantes nos itens 9.9.1. a 9.9.5. deverão ser entregues, mensalmente, até o último dia útil do mês do pagamento.
  - 9.9.8. O documento constante no item 9.9.6. deverá ser entregue, anualmente, até o último dia útil do mês de sua realização.
- 9.10. Ainda que os serviços estejam concluídos e que todos os relatórios e demais documentos relativos a este contrato já tenham sido entregues à **SPTTrans**, e mesmo que esteja encerrado o prazo contratual, a **CONTRATADA** ficará

responsável por quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários, a critério da SPTTrans.

**9.11. São obrigações da SPTTrans, além das demais previstas neste contrato:**

- 9.11.1. Efetuar o pagamento à empresa **CONTRATADA**;**
- 9.11.2. Atestar as notas fiscais/faturas relativas aos serviços prestados;**
- 9.11.3. Notificar a **CONTRATADA** sobre falhas e defeitos observados na execução, bem como possíveis irregularidades que venham a ser observadas, ficando assegurado a **SPTTrans** o direito de ordenar a suspensão dos serviços.**
- 9.11.4. O gerenciamento das atividades de coleta de dados será feito pela Assessoria de Pesquisa da Diretoria de Planejamento de Transporte da **SPTTrans**, e supervisão técnica por ela ou por empresa contratada, devendo:**
  - 9.11.4.1. Desenvolver o questionário a ser aplicado aos entrevistados;**
  - 9.11.4.2. Fornecer o modelo do questionário, a indicação das amostras, linhas de ônibus e cadastro de usuários que deverão ser entrevistados;**
  - 9.11.4.3. Aprovar o planejamento dos trabalhos e cronograma no prazo de 1 dia;**
  - 9.11.4.4. Prestar informações técnicas necessárias, treinamento do questionário e todos os esclarecimentos para realização da coleta de dados;**
  - 9.11.4.5. Elaborar e fornecer manual de treinamento com explicações técnicas sobre as perguntas dos questionários;**
  - 9.11.4.6. Fornecer modelos e padrões de banco de dados e de codificações sobre os status das entrevistas;**
  - 9.11.4.7. Fornecer link de acesso online à plataforma eletrônica de dados para os registros das entrevistas;**
  - 9.11.4.8. Realizar, a qualquer momento e inopinadamente, inspeções e eventuais auditorias nos trabalhos;**
  - 9.11.4.9. Solicitar relatórios de andamento e de ocorrências de campo à **CONTRATADA** por meio da eventual empresa supervisora;**
  - 9.11.4.10. Comunicar unilateralmente a necessidade de suspender as atividades de coleta de dados, nos casos em que ocorram situações de anormalidade que possam interferir na percepção dos usuários acerca da produção do serviço de ônibus;**

9.11.4.11. Executar a gestão e apontar correções nos trabalhos contratados; e

9.11.4.12. Realizar o aceite formal do trabalho, mediante a aprovação do banco de dados contendo as respostas dos usuários.

## CLÁUSULA DÉCIMA - DA GARANTIA CONTRATUAL

10.1. A **CONTRATADA** deverá apresentar à **SPTTrans** garantia de execução contratual, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a celebração do respectivo instrumento, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, especialmente a multa prevista no item 11.2.1 deste contrato, devendo a vigência da garantia ter seu início na mesma data de assinatura do contrato.

10.2. A garantia será de R\$ 7.975,00 (sete mil, novecentos e setenta e cinco reais), equivalente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato e será atualizada, nas mesmas condições, na hipótese de modificação do contrato originalmente pactuado.

10.3. Caberá à **CONTRATADA** optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

10.3.1. Caução em dinheiro; .

10.3.2. Seguro-garantia;

10.3.3. Fiança bancária.

10.4. Se a **CONTRATADA** optar pela apresentação de garantia na modalidade prevista na alínea "b" acima, o ramo do Seguro-garantia deverá ser o seguinte: Seguro Garantia: Segurado – Setor Público, conforme artigos 3º e 4º da Circular Susep nº 477 de 30 de setembro de 2013.

10.5. A garantia prestada por meio de seguro-garantia ou carta fiança deverá ter prazo de vigência superior em 180 (cento e oitenta) dias à vigência do contrato.

10.5.1. As garantias prestadas na modalidade de fiança bancária ou seguro garantia deverão ser apresentadas na forma digital ou em original com reconhecimento de firma e apresentação de procuração atualizada. As garantias efetuadas de forma digital, somente serão reconhecidas após a sua verificação junto ao site da SUSEP (Superintendência de Seguros Privados).

10.5.2. A admissibilidade de Apólice de Seguro com Selo de Autenticidade, passível de verificação na SUSEP, nos termos da MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, não isenta a **CONTRATADA** da responsabilidade pela autenticidade do documento apresentado.

10.5.3. Constatada qualquer irregularidade na conferência da autenticidade, deverá ser providenciada a imediata substituição da garantia.

10.6. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia a que se refere o item 10.1, autorizará a **SPTTrans** a buscar a rescisão do contrato por



descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no RILC e neste Contrato.

- 10.7. A garantia deverá ser complementada pela **CONTRATADA** sempre que, independente do motivo, houver elevação no valor contratual.
- 10.8. A garantia será liberada para devolução após cumprimento definitivo do contrato, mediante solicitação por escrito da **CONTRATADA** ao gestor do contrato, desde que não haja multas a aplicar, acerto de contas por fazer, pendências trabalhistas, previdenciárias, fundiárias (FGTS) ou de qualquer outra natureza, e ainda, após a assinatura, pelas partes, do "Termo de Conclusão, Encerramento e Quitação".
- 10.9. Para a devolução da garantia prestada em moeda corrente nacional o valor devido será atualizado financeiramente *pró-rata temporis* - desde a data do recolhimento até a data da efetiva devolução da garantia ou no caso de substituição da garantia, até a data da comunicação à **SPTTrans** para sua liberação - nas condições estabelecidas para a matéria em regulamentações expedidas pela Secretaria Municipal da Fazenda da Prefeitura de São Paulo e na ausência destas pelo IPCA (IBGE). Para efeito deste cálculo considerar-se-á como data final a correspondente aos últimos números-índices publicados, estabelecendo-se o mês comercial de 30 (trinta) dias.
- 10.10. A garantia de execução contratual poderá ser alterada quando conveniente a sua substituição a pedido da **CONTRATADA** e desde que aceita pela **SPTTrans**.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS ALTERAÇÕES, RESCISÃO, RECURSOS, PENALIDADES, MULTAS E SUSPENSÃO**

- 11.1. Este contrato, regido pelo RILC, poderá ser alterado qualitativamente e quantitativamente, por acordo das partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar.
  - 11.1.1. A alteração qualitativa do objeto poderá ocorrer quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos objetivos da **SPTTrans**.
  - 11.1.2. A alteração quantitativa poderá ocorrer, nas mesmas condições contratuais, quando forem necessários acréscimos ou supressões do objeto até o limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
  - 11.1.3. Na hipótese de alterações contratuais para fins de fixação de preços dos insumos e serviços a serem acrescidos no contrato, deverá ser mantido o mesmo percentual de desconto oferecido pela **CONTRATADA** na licitação.
  - 11.1.4. Se no contrato não foram contemplados preços unitários para obras, serviços ou bens, estes serão fixados mediante acordo entre as partes, respeitado o limite estabelecido no item 11.1.2.

- 11.1.5.** Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos neste item, salvo as supressões resultantes de acordos celebrados entre os contratantes.
- 11.2.** As Sanções obedecerão aos artigos 240 e seguintes do RILC e, ainda, às seguintes penalidades:
- 11.2.1.** Multa de 5% (cinco por cento) do valor do contrato por atraso na entrega da **garantia contratual**.
- 11.2.2.** Multa pela **inexecução total** do Contrato: 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato.
- 11.2.2.1.** Entende-se como inexecução total do Contrato a **CONTRATADA** deixar de entregar, em até 5 (cinco) dias úteis contados da emissão da Ordem de Serviço, o produto 1 da etapa de planejamento, nos termos do Anexo II - Termo de Referência.
- 11.2.3.** Multa por **inexecução parcial** do contrato: 15% (quinze por cento) sobre o valor remanescente atualizado do contrato. Entende-se como inexecução parcial do contrato:
- 11.2.3.1.** a suspensão, paralisação ou interrupção dos serviços objeto deste contrato, a partir do 11º dia até o 20º dia útil, contados do início do prazo fixado, sem a devida justificativa previamente aceita pela SPTTrans.
- 11.2.4.** Multa por **atraso**: 0,5 % (cinco décimos por cento) por dia de atraso, sobre o valor da parcela não entregue até o limite de 10 (dez) dias.
- 11.2.4.1.** Após 10 (dez) dias de atraso poderá caracterizar-se inexecução parcial do objeto, com a aplicação da multa estabelecida.
- 11.2.5.** Multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato, pelo não cumprimento de cláusulas contratuais ou de condições estabelecidas em seus anexos que cause relevante consequência, comprometa o objeto do contrato e que implique a interrupção da execução contratual, exceto as irregularidades ora descritas.
- 11.2.6.** Multas aplicáveis, segundo grade de gravidade, às infrações abaixo previstas:

GRAU	VALOR DA MULTA
01	0,05% por dia sobre o valor do contrato
02	0,1% por dia sobre o valor do contrato
03	0,2% por dia sobre o valor do contrato
04	5% do valor do contrato

ITEM	DESCRÍÇÃO	GRAU
01	Permitir eventual situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por consequência de mau uso do equipamento ou local de trabalho.	03
02	Manter trabalhador sem qualificação exigida para executar os serviços contratados, ou deixar de substituir trabalhador quando exigido pela SPTTrans, ou substituir profissional sem a devida justificativa e prévia aprovação da SPTTrans, aplicável para cada trabalhador.	01
03	Recusar-se a executar ou corrigir serviço determinado pela SPTTrans ou pela empresa supervisora por ela contratada, por serviço.	02
04	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução da SPTTrans ou da empresa supervisora por ela contratada, por ocorrência.	02
05	Fraude por parte do entrevistador, aplicável por evento. Além da multa, deverá haver o descredenciamento do profissional e anulação de todos os questionários por ele preenchidos, que deverão ser refeitos e repostos pela empresa contratada, às suas expensas	04

**11.3.** As multas serão aplicadas pela **SPTTrans** quando não forem aceitas as competentes justificativas apresentadas pela **CONTRATADA**.

**11.4.** Para a aplicação de penalidades serão observados os procedimentos contidos no artigo 248 e seguintes do RILC, garantido o direito ao exercício do contraditório e da ampla defesa.

**11.5.** As multas previstas nesta Cláusula não têm caráter compensatório, mas simplesmente moratório e, portanto, não eximem a **CONTRATADA** da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos que os seus atos venham a acarretar à **SPTTrans** ou a terceiros.

**11.6.** Constitui falta grave por parte da **CONTRATADA** o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

**11.7.** A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis. Constituirão motivo para rescisão do contrato:

**11.7.1.** O descumprimento de obrigações contratuais;

**11.7.2.** A alteração da pessoa da contratada, mediante:

**11.7.2.1.** A subcontratação parcial do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da **SPTTrans**, observado o RILC;

**11.7.2.2.** A fusão, cisão, incorporação, ou associação da **CONTRATADA** com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no contrato e sem prévia autorização da **SPTTrans**.

**11.7.3.** O desatendimento das determinações regulares do gestor ou fiscal do contrato;

- 11.7.4. O cometimento reiterado de faltas na execução contratual;
- 11.7.5. A dissolução da sociedade **CONTRATADA**;
- 11.7.6. A decretação de falência da **CONTRATADA**;
- 11.7.7. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, desde que prejudique a execução do contrato;
- 11.7.8. Razões de interesse da **SPTTrans**, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo administrativo;
- 11.7.9. O atraso nos pagamentos devidos pela **SPTTrans** decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado a **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- 11.7.10. A ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do princípio, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- 11.7.11. A não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;
- 11.7.12. O descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- 11.7.13. O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;
- 11.7.14. Ter sido frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter sido impedida, perturbada ou fraudada a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; o afastamento ou a tentativa de afastamento de licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; fraude em licitação pública ou contrato dela decorrente; ter sido criada, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo; a obtenção de vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter sido manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública; ter sido dificultada a atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização.

- 11.7.15. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a perda das condições de habilitação da **CONTRATADA**.
- 11.8. Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.
- 11.9. A rescisão do contrato poderá ser:
- 11.9.1. Por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;
  - 11.9.2. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a **SPTTrans**;
  - 11.9.3. Judicial, nos termos da legislação.
- 11.10. A rescisão por ato unilateral a que se refere o item 11.9.1 deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 11.11. Caso ocorra rescisão do contrato por exclusiva culpada da **CONTRATADA**, arcará esta com multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, e demais cominações legais.
- 11.12. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta resarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso da **CONTRATADA** terá esta ainda direito a:
- 11.12.1. Devolução da garantia;
  - 11.12.2. Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
  - 11.12.3. Pagamento do custo da desmobilização.
- 11.13. A rescisão por ato unilateral da **SPTTrans** acarretará as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste contrato e no RILC:
- 11.13.1. Assunção imediata do objeto contratado, pela **SPTTrans**, no estado e local em que se encontrar;
  - 11.13.2. Execução da garantia contratual, para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela **SPTTrans**;
  - 11.13.3. Na hipótese de insuficiência da garantia contratual, a retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à **SPTTrans**;
  - 11.13.4. Caso a garantia contratual e os créditos da **CONTRATADA**, decorrentes do contrato, sejam insuficientes, ajuizamento de ação judicial com vistas à obtenção integral do ressarcimento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PROPRIEDADE E RESPONSABILIDADE**

- 12.1. A CONTRATADA não possui autorização para utilizar ou repassar, parte ou integralmente, a nenhuma outra instituição os produtos oriundos da presente contratação, assim como eventuais Bancos de Dados que possam ser disponibilizados para contato com usuários do sistema, em conformidade à LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/18, acerca da utilização do cadastro de contatos e do banco de dados, devendo ainda ao término do contrato realizar a exclusão total dos dados.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA SUBCONTRATACÃO**

- 13.1. Não será permitida a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste contrato

## **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA FUSÃO, CISÃO E INCORPORAÇÃO**

- 14.1. A fusão, cisão ou incorporação da **CONTRATADA** poderá ser admitida, desde que não prejudique a execução do contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA GESTÃO DO CONTRATO

- 15.1. A gestão e a fiscalização do contrato consistem na verificação da conformidade da sua escorreita execução e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do pactuado, devendo ser exercido pelo gestor do contrato designado pela **SPTtrans**, que poderá ser auxiliado pelo fiscal técnico e fiscal administrativo do contrato, cabendo ao responsável legal ou preposto da **CONTRATADA** o acompanhamento dessas atividades.
  - 15.2. Para gerir e controlar a execução do presente Contrato, a **CONTRATADA** deverá designar um responsável, sendo que a **SPTtrans** designará responsável da Assessoria de Pesquisa (DT/SPA/APE).
  - 15.3. As comunicações recíprocas deverão ser efetuadas por meio de correspondência mencionando o número do Contrato, o assunto específico do seu conteúdo e serem endereçadas conforme segue:

SPTTrans

São Paulo Transporte S/A

**Responsável pela gestão do Contrato:** Sra. Christina Maria De Marchiori Borges  
**Endereço:** Rua Boa Vista, nº 236 – 4º andar – Meia – Centro – 25.000-125

CEP: 01014-000

**Fiscal Administrativo:** Sra. Fabiana Arcanjo do Carmo



**Fiscal Técnico:** Sr. Paulo Alberto Bossi  
e-mail: paulo.bossi@sptrans.com.br

### **CONTRATADA**

Nome da empresa: **FOCO OPINIÃO E MERCADO EIRELLI - EPP**

Nome do responsável pela gestão do contrato: **Sra. Cleisimara Salvador**

Endereço: **Rua Julio Moura, nº 176, Centro - Florianópolis – SC – CEP: 88020-150**  
e-mail: **cleisi@focoopiniao.com.br**

- 15.4.** A entrega de qualquer carta ou documento far-se-á por portador, com protocolo de recebimento e o nome do remetente conforme acima descrito ou, ainda, por correspondência com Aviso de Recebimento – AR.
- 15.5.** Para as comunicações relativas à operacionalização da execução do objeto do contrato, poderá ser utilizado correio eletrônico.
- 15.6.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar para a **SPTTrans** canais de comunicação, tais como telefone e e-mail. O atendimento será em dias úteis das 09h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00.
- 15.7.** As substituições dos responsáveis de ambas as partes, bem como qualquer alteração dos seus dados, deverá ser imediatamente comunicada por escrito conforme o disposto no item 15.3 deste contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA TOLERÂNCIA**

- 16.1.** Se qualquer das partes contratantes, em benefício da outra, permitir, mesmo por omissão, a inobservância no todo ou em parte, de qualquer das cláusulas e condições do presente contrato e/ou seus anexos, tal fato não poderá ser considerado como modificativo das condições do presente contrato, as quais permanecerão inalteradas, como se nenhuma tolerância houvesse ocorrido.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**

- 17.1.** Executado o contrato, o seu objeto deverá ser recebido:

- 17.1.1.** Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita da contratada; ou
- 17.1.2.** Definitivamente, pelo Gestor do Contrato, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, no prazo máximo de 90 (noventa) dias contado do recebimento provisório.

- 17.2.** A **SPTTrans** deverá rejeitar, no todo ou em parte, o fornecimento executado em desacordo com o contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

- 18.1.** Executada a prestação de serviço o contrato será encerrado lavrando-se o respectivo “Termo de Conclusão, Encerramento e Quitação”, somente após a confirmação da inexistência de qualquer pendência impeditiva, seja operacional, financeira ou de qualquer outra natureza.

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DOS CASOS OMISSOS**

- 19.1.** A execução do presente contrato, bem como as hipóteses nele não previstas, serão regidas pela Lei Federal nº 13.303/16, legislação correlata e pelos preceitos de direito privado.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 20.1.** Para execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma, nos termos do Decreto nº 56.633, de 24 de novembro de 2015.
- 20.2.** A **CONTRATADA** declara que conhece e se compromete, no cumprimento do presente contrato, a respeitar as disposições contidas no Código de Conduta e Integridade da **SPTrans**.
- 20.3.** Em cumprimento ao item 7 do Código de Conduta e Integridade da **SPTrans**, os canais de denúncias relativas às questões éticas e de integridade institucional são os seguintes:

e-mail: [ouvidoria@sptrans.com.br](mailto:ouvidoria@sptrans.com.br)

telefone: 3396-7853

correspondência: Envelope Lacrado endereçado a:  
Comitê de Conduta da **SPTrans**  
Rua Boa Vista, nº 236 - 1º andar (Protocolo)

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO**

- 21.1.** Elegem as partes contratantes o Foro Privativo das Varas da Fazenda Pública desta Capital, para dirimir todas e quaisquer questões oriundas deste contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e contratadas, as partes, por seus representantes legais, assinam o presente Contrato, elaborado em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito jurídico, perante as testemunhas abaixo assinadas, a tudo presentes.

São Paulo, 14 SET. 2022

**SÃO PAULO TRANSPORTE S/A**  
SPTrans

JEANETE DE LAZARE LAGINHAS  
Procuradora

VALDEMAR GOMES DE MELO  
Diretor de Planejamento de Transporte

**FOCO OPINIÃO E MERCADO EIRELLI - EPP**  
CONTRATADA

**CLEISIMARA SALVADOR**  
Diretoria Executiva

**Testemunhas:**

1<sup>a</sup>

Nome: Keila Maria da Conceição Sileo  
CPF nº:

2<sup>a</sup>

Nome: *Wellinton Lemos da C. Gato*  
CPF nº:

**CONTRATO registrado na  
Gerência de Contratações Administrativas da  
SÃO PAULO TRANSPORTE S/A em**

14/09/2022 sob nº 003-2/0448-04-00

*K*  
Keila Maria da Conceição Sileo  
Profº 121.900-3



## **ANEXO II**

## **TERMO DE REFERÊNCIA**



# TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS PARA A REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS POR TELEFONE PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - 2022

## 1. APRESENTAÇÃO

A prestação dos serviços de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros no Município de São Paulo é outorgada pela Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito— SMT mediante concessão de lotes de serviços. Para cada lote de serviços há um grupo de linhas agregadas:

- Grupo Estrutural: reúne as Linhas Estruturais Radiais, Linhas Estruturais Perimetrais e as Linhas de Reforço de Pico do Grupo Estrutural, sendo composto por 9 (nove) lotes de serviços;
- Grupo Local de Articulação Regional: reúne Linhas Locais de Articulação Regional e Linhas Distribuidoras com alta demanda e que exigem operação com veículos de capacidade superior àqueles especificados para o Grupo Local de Distribuição, além das Linhas de Reforço de Pico correspondentes. Neste grupo está inserido um lote especial associado à tecnologia Trólebus, sem área operacional específica, totalizando 10 (dez) lotes de serviços;
- Grupo Local de Distribuição: reúne as linhas Locais de Distribuição do Grupo Local, e as Linhas de Reforço de Pico do Grupo Local, sendo composto por 13 (treze) lotes de serviços.

A SPTrans é contratada da SMT para fazer a gestão dos serviços de transporte, sendo sua responsabilidade aplicar, anualmente, pesquisa junto aos usuários e público em geral, para conhecer comportamentos e acompanhar o nível de satisfação com os serviços oferecidos, conforme estabelecido no Anexo 3.2 – Procedimentos de Avaliação dos Serviços dos editais de licitação.

A pesquisa de satisfação do usuário vem sendo aplicada desde 2013 e seus resultados formam séries históricas de dados que permitem acompanhar o desempenho dos atributos do serviço nas áreas de operação da cidade de São Paulo.

Os principais fatores pesquisados são: utilidade dos ônibus, conforto dos veículos, rapidez da viagem, segurança pessoal e de viagem, confiança de chegar ao destino, regularidade no cumprimento dos horários, cobrança da passagem, atendimento e comunicação, passagem de Bilhete Único e cuidados com o meio ambiente.



Os resultados das pesquisas associados a outros indicadores permitem à SPTTrans efetuar ajustes e melhorias tanto na gestão como na prestação dos serviços pelas operadoras, de forma a garantir a mobilidade e aumentar a satisfação dos usuários.

Nos termos dos contratos vigentes estabelecidos com as concessionárias dos serviços, visa contratar serviços para realização da pesquisa de 2022.

## **2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Prestação de serviços especializados de coleta de dados por telefone, com sistema eletrônico de controle centralizado de produtividade, por meio da aplicação de questionário eletrônico criado e disponibilizado pela SPTTrans, junto a uma amostra definida de usuários habituais das linhas de ônibus da cidade de São Paulo, com a finalidade de aferir sua satisfação em relação aos serviços prestados pelas concessionárias do Grupo Estrutural, Grupo Local de Articulação Regional e Grupo Local de Distribuição, conforme especificações constantes neste Termo de Referência.

Considerando a quantidade de questionários e a necessidade de ser realizada a coleta simultânea, em prazo adequado, necessita-se que os trabalhos de coleta sejam realizados por mais de uma empresa de coleta de dados, cada uma delas com seus lotes específicos, seguindo a organização dos serviços de transporte, conforme descrito no item 4.

Para apoiar a execução dessas atividades, a SPTTrans pretende contratar empresa especializada para realização da supervisão técnica da coleta de dados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários 2022.

O cadastro de usuários para a aplicação das entrevistas será fornecido pela SPTTrans.

As empresas a serem contratadas para realizar a coleta de dados, objeto deste Termo de Referência, não poderão disputar o certame no segmento da supervisão técnica dos trabalhos.



### 3. EQUIPE TÉCNICA

As empresas a serem CONTRATADAS deverão manter equipe técnica qualificada e em quantidade adequada para execução de todas as etapas da coleta de dados, composta por:

#### **Coordenador técnico**

Responsável pela montagem do planejamento, cronogramas de trabalho e pelo treinamento dos entrevistadores, bem como pela equipe e por todas as atividades técnicas e administrativas a serem executadas na coleta de dados da Pesquisa.

#### **Chefe de Qualidade**

Responsável pela checagem e consistência dos dados levantados no campo, trabalhos dos verificadores e supervisores de campo.

#### **Analista Técnico**

Responsável pelo acompanhamento da transmissão dos dados, corrigindo, eventualmente, problemas de conexão e armazenamento dos dados.

#### **Supervisor de Coleta**

Responsável por todas as atividades de coleta, dando suporte e atuando como apoio, organização e facilitador aos trabalhos dos entrevistadores. Deverá haver supervisores *full-time* acompanhando as atividades dos entrevistadores, na proporção de 1(um) supervisor para 8 (oito) entrevistadores/turno.

#### **Verificador/Codificador**

Responsável pela fidedignidade e consistência dos dados coletados nas entrevistas e checagem de 30% do material coletado.

#### **Entrevistador**

Responsável pelas entrevistas em dispositivos eletrônicos, junto a usuários por telefone, nas quais irá coletar seus dados.

O coordenador técnico da equipe técnica de pesquisa deverá pertencer ao quadro permanente de pessoal das empresas a serem CONTRATADAS. Os demais profissionais alocados na contratação não necessitam ter vínculo empregatício permanente com as empresas a serem CONTRATADAS, mas não podem ser estagiários.

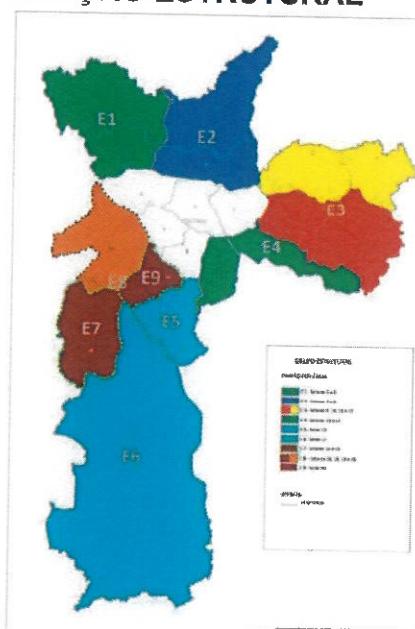


As CONTRATADAS somente poderão alterar a Equipe Técnica inicialmente estabelecida mediante prévia aprovação da SPTrans.

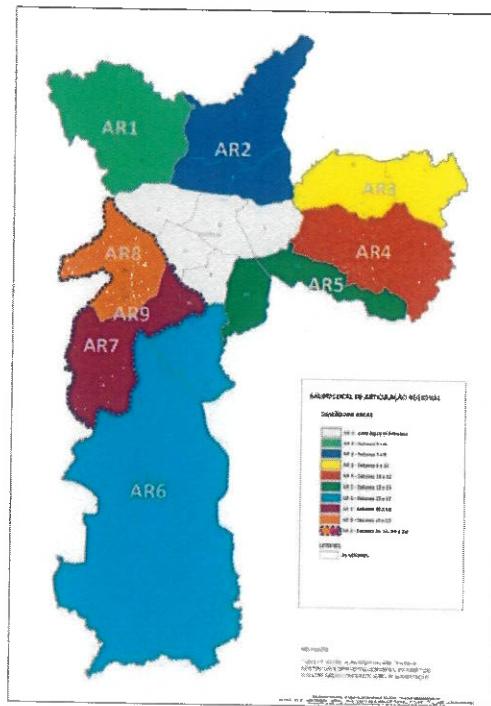
#### 4. ABRANGÊNCIA

A aplicação dos questionários por telefone abrange os usuários dos 32 (trinta e dois) lotes de serviço cujo conjunto de linhas está associado às Áreas Operacionais resultantes da agregação de Setores de Ônibus, cuja delimitação básica pode ser vista nas ilustrações abaixo.

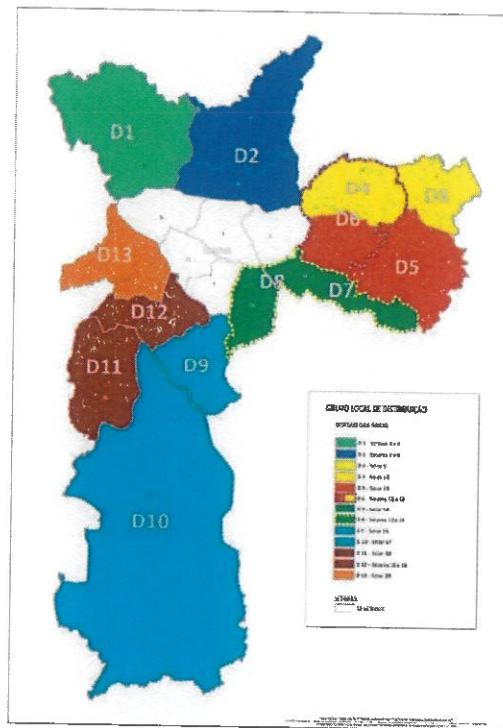
#### LOTES GRUPO DE OPERAÇÃO ESTRUTURAL



## LOTES GRUPO DE OPERAÇÃO LOCAL DE ARTICULAÇÃO REGIONAL



## LOTES GRUPO DE OPERAÇÃO LOCAL DE DISTRIBUIÇÃO



Considerando a quantidade de questionários a serem aplicados e a necessidade de ser realizada a coleta simultânea em prazo adequado, os trabalhos de coleta serão divididos em 3 (três) conjuntos, seguindo a organização dos serviços de transporte.

Cada empresa participante poderá ser CONTRATADA para realizar, no máximo, dois conjuntos de lotes de entrevistas.

O conjunto **A** será constituído pelas linhas do Grupo Estrutural; o **B** pelas linhas do Grupo Local de Articulação Regional, e o **C** pelo Grupo Local de Distribuição.

**Tabela 1 - Quantidades de Entrevistas por Conjunto**

Grupo	Denominação	Quantidade de entrevistas
Estrutural	Conjunto A	2.250
Local de Articulação Regional	Conjunto B	2.500
Local de Distribuição	Conjunto C	3.250

## 5. UNIVERSO DE ESTUDO E AMOSTRAS

O universo de estudo é constituído pelos usuários habituais do Sistema de Transporte Coletivo Urbano de Passageiros do Município de São Paulo e a amostra total será de 8.000 questionários válidos (completos) que, divididos entre as empresas a serem CONTRATADAS, deverão ser aplicados conforme indicado abaixo.

A composição de toda a amostra é a seguinte:

- Para o Grupo Estrutural: o total das entrevistas é de **2.250 casos**: 250 entrevistas x 9 lotes;
- Para o Grupo Local de Articulação Regional: o total das entrevistas é de **2.500 casos**: 250 entrevistas x 10 lotes;
- Para o Grupo Local de Distribuição: o número total de entrevistas é de **3.250**: 250 entrevistas x 13 lotes.

A organização operacional dos lotes está de acordo com as tabelas abaixo:



**Tabela 3 – Lotes do Grupo Estrutural**

<b>Lote Estrutural</b>	<b>Amostra</b>	<b>Setor</b>	<b>Consórcio</b>	<b>Empresas</b>
Lote 1	250	5 e 6	Bandeirante	Gato Preto e Sta. Brígida
Lote 2	250	7 e 8	Sambaíba	Sambaíba
Lote 3	250	9, 10, 11, 12	Metrópole	Metrópole
Lote 4	250	13 e 14	Via Sudeste	Via Sudeste
Lote 5	250	15	MobiBrasil	MobiBrasil
Lote 6	250	17	Grajaú	Grajaú
Lote 7	250	16 e 18	Metrópole	Metrópole
Lote 8	250	16, 18, 19, 20	TransVida	TransPass e Campo Belo
Lote 9	250	16	Gatusa	Gatusa
<b>Total 2.250</b>				



**Tabela 4 – Lotes do Grupo Local de Articulação Regional**

<b>Lote Local A. Reg.</b>	<b>Amostra</b>	<b>Setor</b>	<b>Consórcio</b>	<b>Empresas</b>
Lote 0	250	1, 2, 3 e 4	TransVida	Ambiental
Lote 1	250	5 e 6	Bandeirante	Gato Preto e Sta. Brígida
Lote 2	250	7 e 8	Sambaíba	Sambaíba
Lote 3	250	9 e 10	Metrópole	Metrópole
Lote 4	250	11 e 12	Express	Express
Lote 5	250	13 e 14	Via Sudeste	Via Sudeste
Lote 6	250	15 e 17	MobiBrasil	MobiBrasil
Lote 7	250	16 e 18	KBPX	KBPX
Lote 8	250	19 e 20	Gato Preto	Gato Preto
Lote 9	250	16,18,19,20	TransVida	TransPass e Campo Belo
<b>Total 2.500</b>				

**Tabela 5 – Lotes do Grupo Local de Distribuição**

<b>Lote Loc de Distr</b>	<b>Amostra</b>	<b>Setor</b>	<b>Consórcio</b>	<b>Empresas</b>
Lote 1	250	5 e 6	Transnoroeste	Norte Buss e Spencer
Lote 2	250	7 e 8	Transnoroeste	Norte Buss e Spencer
Lote 3	250	9	Transunião	Transunião
Lote 4	250	10	UPBUS	UPBUS
Lote 5	250	11	Pêssego	Pêssego
Lote 6	250	10 e 12	Allibus	Allibus
Lote 7	250	13	Transunião	Transunião
Lote 8	250	13 e 14	Movebus	Movebus
Lote 9	250	15	A2	A2
Lote 10	250	17	Transwolff	Transwolff
Lote 11	250	18	Transwolff	Transwolff
Lote 12	250	16 e 19	Transcap	Transcap
Lote 13	250	20	Alfa Rodobus	Alfa Rodobus
<b>Total 3.250</b>				



As somatórias das amostras dos 3 (três) Grupos totaliza 8.000 entrevistas. As linhas onde serão aplicadas as entrevistas telefônicas serão fornecidas oportunamente às Empresas que forem CONTRATADAS.

A aplicação dos questionários deve obedecer, ainda, às seguintes prescrições:

- a) Controle da amostra entre usuários habituais dos Grupos Estrutural, Local de Articulação Regional e Local de Distribuição;
- b) Controle da amostra por linhas específicas e empresas operadoras;
- c) Controle da amostra por sexo e faixa etária;
- d) Distribuição da amostra pelos dias úteis da semana e

Será suspensa a aplicação dos questionários, mediante comunicação da CONTRATANTE ao Coordenador Geral do Projeto da empresa que for CONTRATADA, nas situações em que anomalias possam interferir na percepção dos usuários acerca da produção do serviço de ônibus, sendo:

- Paralisações/greves no sistema de ônibus da cidade; e
- Eventuais situações que sejam consideradas anormais.

## 6. DEFINIÇÕES

### **Grupo Estrutural**

O serviço estrutural é complementar ao sistema sobre trilhos da cidade e compõem-se por linhas radiais e perimetrais. As linhas estruturais radiais (LER) permitem ligações com a área central da Cidade ou com centralidades urbanas ao longo dos corredores viários das ligações radiais, em direção ao centro.

As linhas estruturais perimetrais (LEP) possibilitam deslocamentos mais diretos entre regiões da Cidade, sem necessidade de passagem pelo centro.

### **Grupo Local de Articulação Regional**

O serviço local é composto por linhas que circulam, principalmente, pelos bairros mais periféricos, em viário com menor capacidade e geometria mais sinuosa, por vezes em regiões de topografia irregular. As Linhas Locais utilizam veículos de menor porte (miniônibus, midiônibus e ônibus básicos) e transportam uma demanda de percurso mais curto, para o atendimento intrabairros e entre bairros lindeiros/próximos.

As Linhas Locais de Articulação Regional- LLA fazem as ligações entre setores da rede e também entre bairros e centros urbanos regionais.

### **Grupo Local de Distribuição**



As Linhas Locais de Distribuição- LLD conectam-se ao sistema estrutural, aos terminais de integração e às estações de metrô, bem como as ligações entre bairros e pólos de interesse e equipamentos sociais (comércio local, unidades de saúde, unidades de ensino, entre outros).

As Linhas Locais Rurais- LLR atenderão áreas da Cidade caracterizadas como rurais, segundo regras específicas.

### **Rede de ônibus**

A rede de ônibus de São Paulo está organizada em serviço estrutural e serviço local de articulação regional e local de distribuição.

### **Terminais**

Os terminais se constituem em importantes equipamentos de transferência do sistema e pontos de conexão entre linhas, oferecendo ao usuário uma grande flexibilidade de destinos.

Existem dois tipos básicos de terminais: os terminais da SPTrans e aqueles que são anexos às estações do metrô.

**Tabela 6 – Terminais da SPTrans e seus endereços**

	TERMINAL	Logradouro
1	Term. A.E. Carvalho	Av. Águia de Haia / Av. Imperador
2	Term. Água Espraiada	Av. Chucri Zaidan / Av. Jornalista Roberto Marinho
3	Term. Amaral Gurgel	Ac. A Rua Ana Cintra / Pça. Alfredo Paulino
4	Term. Aricanduva	Av. Aricanduva / R. Cel. Rodovalho
5	Term. Bandeira	Av. Nove de Julho / Av. Vinte e Três de Maio
6	Term. Capelinha	Est. De Itapecerica / R. São José
7	Term. Vila Carrão	Av. Rio das Pedras / Av. João XXIII
8	Term. Casa Verde	Av. Eng. Caetano Álvares / R. Barra do Mendes
9	Term. Cid. Tiradentes	Av. Metalúrgicos / Av. Naylor de Oliveira
10	Term. Grajaú	R. Giovanni Bononcini / Av. Da. Belmiramarin



11	Term. Guarapiranga	Est. Do M'Boi Mirim / R. Theodolino Pereira de Almeida
12	Term. Jardim Ângela	Est. Do M'Boi Mirim / R. Ribas do Rio Pardo
13	Term. Jardim Britânia	Av. Pierre Renoir / R. Leopoldo de Passos Lima
14	Term. João Dias	Av. João Dias / Av. Maria Coelho Aguiar
15	Term. Lapa	R. Guaicurus / Ac. A Rua Jonh Harisson
16	Term. Campo Limpo	Est. Do Campo limpo / R. Campina Grande
17	Term Mercado	Av. do Estado/ Pq. Dom Pedro II
18	Term. Parelheiros	Estr. da Colônia / R. Gentil Schunk Roschel
19	Term. Parque D. Pedro II	Av. do Estado/ Pq. Dom Pedro II
20	Term. Penha	R. Gabriela Mistral / Av. Cangaíba
21	Term. Pinheiros	R. Capri / R. Sumidouro
22	Term. Pirituba	Vd. Raimundo Pereira de Magalhães / Av. Dr. Felipe pinel
23	Term. Princesa Isabel	Av. Rio Branco / Pça. Princesa Isabel
24	Term. Sacomã	Pça. Altemar Dutra / R. Bom Pastor
25	Term. Santo Amaro	R. Pe. José Maria / R. Jurci Soares Sebastião
26	Term. São Miguel	R. Idioma Esperanto / Pça. Amador de Avelar
27	Term. Sapopemba	Av. Sapopemba / R. Correa João Penteado
28	Term. Varginha	Av. Paulo Guilguer Reimberg / Av. Sem. Teotônio Vilela
29	Term Vila Nova Cachoeirinha	Av. Inajar de Souza / R. Itaberaba
30	Term. Vila Prudente	Av. Prof. Luiz Ignácio de Anhaia Mello / R. Ibitirama
31	Itaquera II	R. Dr. Luiz Aires / Av. Miguel Ignacio Curi



## **Unidades de Planejamento – Setores e Lotes**

Os setores estão estabelecidos no Plano Diretor Estratégico de São Paulo, e abrangem uma base territorial básica específica para planejamento do serviço de ônibus na cidade. O conjunto de Setores de Ônibus forma espaços territoriais denominados lotes, podendo estes setores ser compartilhados operacionalmente em qualquer grupo de linhas. A Área Central constitui uma região de atendimento geral da Cidade por linhas provenientes de qualquer outra região.

Há o agrupamento dos ônibus em 20 Setores de Ônibus, os quais também constituem a base territorial empregada para o estabelecimento das novas áreas operacionais e lotes.

Os Setores de Ônibus, que estão definidos no mapa da Figura 2, compreendem áreas do território da cidade, estabelecidos de acordo com as necessidades de planejamento e organização da delegação dos serviços, observados os seguintes critérios:

- Um Setor de Planejamento do Serviço de Ônibus deve reunir ao menos um centro urbano regional;
- Os setores devem configurar um território de interesse para a proposição de soluções que agreguem oferta de ligações locais, e que favoreçam as atividades econômicas internas em razão de uma melhor acessibilidade;
- Deve haver correspondência com outras divisões do território da cidade em que se organizam a gestão pública como os limites de distritos e regiões de planejamento urbano.

## **Fatores do serviço de transporte por ônibus**

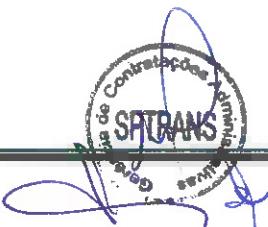
São qualidades do sistema de transporte. Na pesquisa serão investigados os atributos consagrados de aferição do serviço de transporte público, abaixo relacionados, que, por sua vez, são compostos por um conjunto composto pelas seguintes variáveis.

- **Utilidade dos Ônibus**

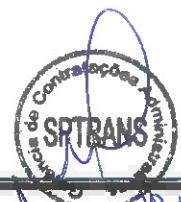
Este fator se reporta à percepção de usuários em relação à utilidade atribuída ao sistema de ônibus municipal na cidade de São Paulo.

- **Conforto dos veículos**

Refere-se à ventilação, qualidade dos bancos, limpeza, lotação e funcionamento de tecnologias embarcadas.



- **Rapidez da viagem desde o início até o final**  
Aqui estão relacionados os tempos gastos pelo usuário nos pontos de parada, terminais, dentro dos ônibus, tempo total da viagem e pontualidade dos ônibus.
- **Segurança pessoal e de viagem**  
As variáveis medidas neste fator dizem respeito à condução do veículo por parte dos motoristas, iluminação e manutenção e conservação.
- **Confiança de chegar ao destino**  
As variáveis que compõem este fator dizem respeito à confiança do usuário nas linhas utilizadas e na boa gestão da linha por parte da Empresa Operadora.
- **Regularidade no cumprimento dos horários**  
Diz respeito à quantidade de veículos prescrita pela Gestora em cada linha, o intervalo e pontualidade na saída dos veículos dos TP - Terminal Principal e TS - Terminal Secundário.
- **Cobrança da Passagem**  
Diz respeito aos mecanismos e meios de cobrança de passagem dentro dos veículos, tais como: fornecimento de troco, agilidade na cobrança e funcionamento do validador.
- **Passagem e Bilhete Único**  
Este fator relaciona-se à facilidade utilidade do Bilhete Único em suas várias modalidades: idoso, pcd, grávidas, desempregados, vale-transporte etc.
- **Atendimento**  
As variáveis deste grupo têm por finalidade avaliar o atendimento dos operadores oferecido aos vários segmentos de usuários, cumprimento do itinerário correto, atendimento às solicitações de embarque.
- **Comunicação**  
Aspectos concernentes à comunicação também estão abrangidos neste item, tais como: utilização do uniforme e comunicação visual dentro dos ônibus.
- **Cuidados com o Meio Ambiente**  
Este fator abrange a utilização pelas Empresas Operadoras de combustíveis menos poluentes, emissão de fumaça e odor, ruído interno do veículo e a manutenção do motor ligado dentro dos terminais de ônibus.



## **7. MEDIÇÃO DE ATITUDES E ESCALAS UTILIZADAS**

As atitudes dos usuários frente à qualidade do transporte serão medidas por meio de escalas de propriedades numéricas. A atitude representa uma predisposição para um comportamento em relação a um produto, serviço, fato ou situação e a sua formação é resultante de aspectos racionais, emocionais e de suas experiências e vivências socioculturais.

A medição de atitudes é complexa, pois elas existem somente na mente das pessoas, não sendo diretamente observáveis e, de acordo com o que se deseja medir, haverá um tipo escala mais apropriado. Há a necessidade de se utilizar técnicas de investigação, muitas das quais estão baseadas na sociologia e na psicologia, a partir da emissão da opinião dos indivíduos, ou seja, da declaração dos entrevistados.

As principais escalas de atitudes obtidas por autorrelato e utilizadas na presente pesquisa são a escala de Thurstonee e Likert (escala diferencialsemântico e satisfação).

## **8. QUESTIONÁRIOS**

O questionário será composto de aproximadamente **100 (cem) perguntas, fechadas**, entendidas como aquelas que “apresentam alternativas pré-estabelecidas permitindo que o usuário escolha aquela que representa ou mais se aproxime da sua opinião”.

## **9. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

### **9.1 Obrigações da Contratante**

O gerenciamento das atividades de coleta de dados será feito pela Assessoria de Pesquisa da Diretoria de Planejamento de Transporte da SPTrans, e supervisão técnica por ela ou por empresa contratada.

- a) Desenvolver o questionário a ser aplicado aos entrevistados;
- b) Fornecer o modelo do questionário, a indicação das amostras, linhas de ônibus e cadastro de usuários que deverão ser entrevistados;
- c) Aprovar o planejamento dos trabalhos e cronograma;

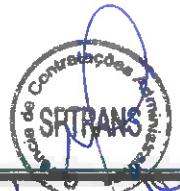


- d) Prestar informações técnicas necessárias, treinamento do questionário e todos os esclarecimentos para realização da coleta de dados;
- e) Elaborar e fornecer manual de treinamento com explicações técnicas sobre as perguntas dos questionários;
- f) Fornecer modelos e padrões de banco de dados e de codificações sobre os status das entrevistas;
- g) Fornecer link de acesso online à plataforma eletrônica de dados para os registros das entrevistas;
- h) Realizar, a qualquer momento e inopnadamente, inspeções e eventuais auditorias nos trabalhos;
- i) Solicitar relatórios de andamento e de ocorrências de campo às empresas contratadas por meio da eventual empresa supervisora.
- j) Comunicar unilateralmente a necessidade de suspender as atividades de coleta de dados, nos casos em que ocorram situações de anormalidade que possam interferir na percepção dos usuários acerca da produção do serviço de ônibus
- k) Executar a gestão e apontar correções nos trabalhos contratados e
- l) Realizar o aceite formal do trabalho, mediante a aprovação do banco de dados contendo as respostas dos usuários.

## **9.2 Obrigações das Empresas Contratadas**

As empresas que forem CONTRATADAS para a aplicação dos questionários deverão realizar todas as etapas de desenvolvimento da coleta de dados, compreendendo:

- a) Planejamento geral e cronograma dos trabalhos de campo e envio à SPTtrans, ou empresa supervisora por ela contratada para avaliação e aprovação;



- b) Multiplicação do treinamento fornecido pela SPTrans, ou empresa supervisora por ela contratada, aos entrevistadores e equipes, mediante acompanhamento da SPTrans ou empresa supervisora por ela contratada;
- c) Execução de pré-teste, mediante acompanhamento da SPTrans ou empresa supervisora por ela contratada.
- d) Iniciar os trabalhos mediante a entrega e aprovação do Cronograma, conforme especificado no produto 1 e suas atividades. Eventuais reprogramações de cronograma deverão ser submetidas à aprovação da empresa supervisora.
- e) Criação de banco de dados, no formato Excel, para o registro das respostas, conforme orientações da Assessoria de Pesquisa e que deverá ser submetido à aprovação da SPTrans ou empresa supervisora por ela contratada;
- f) Alocação de todos os profissionais necessários à realização da coleta de dados;
- g) Supervisão direta dos trabalhos dos entrevistadores, acompanhando a execução integral da coleta, de acordo com a programação aprovada;
- h) Enviar relatórios quinzenais de andamento e de ocorrências de campo à SPTrans ou empresa supervisora por ela contratada;
- i) Fazer registro em Ficha de Ocorrência- FO a ser fornecida pela SPTrans para consultas, informação de problemas e desconformidades encontradas na realização dos trabalhos;
- j) Abrir imediatamente a Ficha de Ocorrência - FO na constatação de problemas e desconformidades encontradas na realização dos trabalhos e enviada à empresa Supervisora, que terá o prazo máximo de 24 horas para a sua solução;
- k) Realização da checagem de todo o material coletado, com verificação de sua consistência diariamente; e



- l) Providenciar as possíveis correções apontadas pela SPTrans ou empresa supervisora por ela contratada.
- j) As empresas que forem CONTRATADAS deverão disponibilizar o contato direto do Coordenador Técnico do Projeto com a SPTrans ou empresa supervisora por ela contratada para comunicações rápidas sobre alterações e imprevistos operacionais.
- k) As empresas que forem CONTRATADAS deverão efetuar a conferência dos dados e eventuais existências de lacunas diariamente em dois processos:  
O primeiro processo deve conferir as quantidades por cotas especificadas em amostra, confrontando-as com o Status no Banco de Contatos; o segundo processo deve conferir as cotas com os dados coletados das entrevistas, visando verificar a coerência entre as respostas registradas. Os questionários incompletos ou inconsistentes serão devolvidos para complementação ou substituição, não sendo contabilizados para efeito de amostragem e de remuneração.
- l) Os bancos de dados contendo as respostas dos entrevistados deverão, a cada quinzena, ser transmitidos eletronicamente pelas empresas coletoras à SPTrans ou empresa supervisora por ela contratada em formato Excel com o conteúdo consistido, em quantidades exatas conforme a amostragem, após checagem e verificação de consistência, quando da conclusão de toda a coleta de dados para o aceite dos trabalhos.

## 10. PRODUTOS OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Considerando a quantidade de questionários e a necessidade de ser realizada a coleta simultânea em prazo adequado, os trabalhos de coleta serão divididos em 3 (três) conjuntos, seguindo a organização dos serviços de transporte.

Cada empresa participante poderá ser CONTRATADA para realizar, no máximo, dois conjuntos de lotes de entrevistas.

Os produtos que são objeto desta contratação constam na tabela a seguir:



ETAPAS	ATIVIDADES		PRODUTOS
Planejamento	1.1	Planejamento geral (programação das atividades, cronograma geral de execução dos trabalhos).	Relatório com detalhamento das atividades e Bancos de dados dos pré testes, conforme: 1.1, 1.2 e 1.3
	1.2	Planejamento do material para a coleta de dados e logística.	
	1.3	Concepção e preparação do treinamento dos entrevistadores e pré-teste	
Execução	2.1	Aplicação do total das entrevistas	Relatório com detalhamento das atividades e Bancos de dados consolidados, conforme: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 e 2.5
	2.2	Controle amostral final	
	2.3	Checagem final dos dados	
	2.4	Consistência final das respostas	
	2.5	Consolidação final do Banco de dados completo	

### 10.1 Planejamento da coleta de dados

O produto Planejamento é composto pelas tarefas de concepção de Planejamento geral (programação das atividades, cronograma geral da execução dos trabalhos), Planejamento da produtividade diária e provisionamento dos equipamentos necessários para a coleta de dados, Concepção e preparação do treinamento dos entrevistadores e execução do Treinamento e instrução aos entrevistadores.

### 10.2 Execução da Coleta

O produto Execução é composto pelas atividades de Aplicação das entrevistas, Atualização constante de Planilha de controle de contatos telefônicos e de entrevistas. Elaboração e envio de relatórios quinzenais de controle de produção e de ocorrências de coleta e, quando houver necessidade a reposição de entrevistas invalidadas.

### 10.3 Relatórios

#### 10.3.1. Fichas de Ocorrências

As empresas coletoras deverão comunicar à empresa supervisora as produções e as ocorrências advindas da coleta, imediatamente, por



meio de Fichas de Ocorrências numeradas, contendo os campos detalhando os fatos, data e horário, providências tomadas e necessidades. As Fichas deverão ser assinadas.

#### **10.3.2. Relatórios de Produção**

As empresas que forem CONTRATADAS deverão elaborar e apresentar à SPTrans ou empresa supervisora por ela contratada, relatórios quinzenais, quantitativos e qualitativos, de andamento dos trabalhos, até as 12h00min da segunda-feira subsequente, apontando eventuais problemas ocorridos no decorrer das entrevistas para eventuais correções ou reorientações por parte da CONTRATANTE. Os relatórios deverão ser assinados pelos responsáveis.

#### **10.3.3 Relatórios quinzenais de controle de produção e de ocorrências de coleta**

Os relatórios quinzenais deverão ser entregues pelas empresas coletoras à empresa supervisora, até o meio-dia da segunda-feira subsequente, devendo constar o total diário de contatos efetuados e as respectivas entrevistas realizadas, bem como uma quantificação e descrição de eventuais problemas ocorridos durante a coleta, bem como outras ocorrências.

#### **10.3.4 Relatório final de ocorrências**

Além destes, também deverá apresentar, ao término da coleta, relatório final de ocorrências com consolidação e summarização dos relatórios quinzenais de controle de produção e de ocorrências de coleta contendo ainda sugestões para o aperfeiçoamento dos trabalhos.

#### **10.4 Bancos de dados das entrevistas**

O produto é composto pelas atividades de Checagem dos dados, Consistência das respostas e Consolidação final dos Bancos de dados das entrevistas. Os dados referentes às entrevistas realizadas deverão ser entregues até as 12h00min da segunda-feira subsequente em conformidade com a amostra especificada, em situação adequada às condições de qualidade e de consistência exigidas para que sejam considerados como válidos para receberem o aceite da CONTRATANTE e chancelados como entregues. A entrega, para avaliação, deverá ser realizada por e-mail, no prazo estipulado, de 2 (dois) arquivos eletrônicos no formato XLS, com as respostas das entrevistas, constando um em modo codificado e outro em modo literal.



### **10.5 Planilha de controle de contatos e entrevistas**

Consiste em documento de formato planilha, alocado em nuvem, na plataforma *Google Sheets*, que deverá conter os nomes e telefones de contatos dos candidatos amostrados para entrevista. Nesta planilha, a ser fornecida e disponibilizada pela Contratante, deverão ser anotadas as informações de cada contato referentes a situação do contato e da entrevista (status, conforme códigos disponíveis no **ANEXO II – Códigos e Descritivos de Controle de Contato e de Entrevistas**), bem como o registro do nome do entrevistador, da data de realização do contato e de eventuais observações adicionais que se fizerem necessárias.

Ficará a cargo da Contratante o desenvolvimento, a definição e a autorização de acesso, em momento oportuno, da planilha na plataforma *Google Sheets*, a qual estará sujeita a monitoramento em tempo real pela Contratante.

Quanto à situação de “chamadas não atendidas”, salientamos que o respectivo contato só deverá ser dado como indisponível ou invalidado após a terceira tentativa de ligação.

As empresas CONTRATADAS deverão apresentar Relatórios correspondentes a cada um dos 3 (três) produtos associados à execução da pesquisa:

### **10.6 Entrega dos Relatórios**

O desembolso das parcelas correspondentes a cada um dos produtos definidos no item 10 estará condicionado à aprovação dos mesmos pela SPTrans. A SPTrans poderá, ainda, solicitar diretamente ou via empresa supervisora por ela contratada, a qualquer tempo, o envio de relatórios parciais para acompanhamento dos trabalhos.

## **11. PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE**

As empresas CONTRATADAS não possuem autorização para utilizar ou repassar, parte ou integralmente, a nenhuma outra instituição os produtos oriundos da presente contratação, assim como eventuais Bancos de Dados que possam ser disponibilizados para contato com usuários do sistema, em conformidade à LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, nº 13.709/18, acerca da utilização do cadastro de contatos e do banco de dados, devendo ainda ao término do contrato realizar a exclusão total dos dados.



## **12. ÁREA GESTORA DO CONTRATO**

A área gestora do contrato, por parte da SPTrans será a Assessoria de Pesquisa da Superintendência de Planejamento Estrutural e Avaliação de Transporte - DT/SPA/APE, em conformidade com as condições usuais da SPTrans.

## **13. PRAZOS**

O prazo total para realização dos trabalhos é de 40 (quarenta) dias úteis contados a partir da emissão da ordem de serviço. Assim programados:

- a) 5 dias úteis para a etapa de planejamento.
- b) 35 dias úteis para a etapa de execução.

## **14. PAGAMENTO**

O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE, conforme o cronograma de desembolso a seguir, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos Produtos entregues, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela empresa que for CONTRATADA:

<b>ETAPAS</b>	<b>ATIVIDADES</b>		<b>PRODUTOS</b>	
Planejamento	1.1	Planejamento geral (programação das atividades, cronograma geral de execução dos trabalhos).	Relatório com detalhamento das atividades e Bancos de dados dos pré testes,	30% do valor do contrato
	1.2	Planejamento do material para a coleta de dados e logística.		



	1.3	Concepção e preparação do treinamento dos entrevistadores e pré-teste	conforme: 1.1, 1.2 e 1.3	
Execução	2.1	Aplicação do total das entrevistas	Relatório com detalhamento das atividades e Bancos de dados consolidados, conforme: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 e 2.5	70% do valor do contrato
	2.2	Controle amostral final		
	2.3	Checagem final dos dados		
	2.4	Consistência final das respostas		
	2.5	Consolidação final do Banco de dados completo		

**14.1** Os pagamentos das parcelas estarão condicionados à entrega dos respectivos produtos atualizados e/ou corrigidos pela CONTRATADA, após aprovação pela SPTrans. A CONTRATADA deverá manter todas as versões anteriores de arquivos, para permitir o controle das alterações e garantir a entrega de todos os documentos e produtos gerados na execução, tais como o planejamento geral, atas de reuniões, manuais de utilização, bem como relatórios e bancos de dados.



**ANEXO I – OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS PARA A REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS POR TELEFONE PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA COLETIVO DE TRANSPORTE PÚBLICO POR ÔNIBUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - 2022**

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE DE ENTREVISTAS	Valores (R\$)
1	<b>GRUPO ESTRUTURAL</b> - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA A REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO DE PASSAGEIROS NA CIDADE DE SÃO PAULO – 2022	GLOBAL	2.250	
2	<b>GRUPO LOCAL DE ARTICULAÇÃO REGIONAL</b> - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA A REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO DE PASSAGEIROS NA CIDADE DE SÃO PAULO – 2022	GLOBAL	2.500	
3	<b>GRUPO LOCAL DE DISTRIBUIÇÃO</b> - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA A REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO DE PASSAGEIROS NA CIDADE DE SÃO PAULO – 2022	GLOBAL	3.250	



**ANEXO II – Códigos e Descritivos de Controle de contato e de entrevistas**

<b>Código da Situação</b>	<b>Descritivo da situação (status) de contato e de entrevista</b>
0	<b>Cadastro Disponível</b>
1	<b>Cadastro em Uso</b>
2	<b>Não Atende 1</b>
3	<b>Não Atende 2</b>
4	<b>Não Atende 3</b>
5	<b>Número Inexistente</b>
6	<b>Pessoa Inexistente</b>
7	<b>Recusa</b>
8	<b>Abandonou/ Desistiu</b>
9	<b>Realizada</b>

## **ANEXO III**

## **PLANILHA DE QUANTIDADE**



**LICITAÇÃO N° 019/2022**

**ANEXO III - PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS**

**OBJETO :** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA A REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS POR TELEFONE PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA COLETIVO DE TRANSPORTE PÚBLICO POR ÔNIBUS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

LOTE	DESCRIÇÃO	LOTE	UNIDADE	QUANTIDADE DE ENTREVISTAS	VALOR GLOBAL
1	GRUPO ESTRUTURAL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA A REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO DE PASSAGEIROS NA CIDADE DE SÃO PAULO	CONJUNTO A	GLOBAL	2.250	65.250,00
3	GRUPO LOCAL DE DISTRIBUIÇÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA A REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO DE PASSAGEIROS NA CIDADE DE SÃO PAULO	CONJUNTO C	GLOBAL	3.250	94.250,00
	<b>TOTAL GERAL</b>				<b>159.500,00</b>

**EXTENSO:** cento e cinquenta e nove mil e quinhentos reais

**PROONENTE:**

RAZÃO SOCIAL: FOCO DE OPINIÃO E MERCADO EIRELI EPP  
CNPJ: 08.255.393/0001-96  
ENDERECO RUA JÚLIO MOURA Nº 176 - CENTRO - FLORIANÓPOLIS - SC  
TELEFONE: 48 3024 4090

**RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO (PROONENTE):**

NOME: CLEISMARA SALVADOR  
CARGO: DIRETORA EXECUTIVA  
TELEFONE: 48 3024 4090  
E-MAIL: [COMERCIAL1@FOCOOPINIAO.COM.BR](mailto:COMERCIAL1@FOCOOPINIAO.COM.BR)



Cleismara Salvador  
CPF: 015.006.509-43  
Diretora-Executiva  
Foco Opinião e Mercado Eireli EPP



## **ANEXO IV**

## **CRITÉRIO DE PREÇO E MEDAÇÃO**



## LICITAÇÃO N° 019/2022

## ANEXO IV – CRITÉRIO DE PREÇO E MEDIÇÃO

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS PARA A REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS POR TELEFONE PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**

**Descrição:**

- SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PARA A REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO DE PASSAGEIROS NA CIDADE DE SÃO PAULO.
  - GRUPO ESTRUTURAL e/ou;
  - GRUPO LOCAL DE ARTICULAÇÃO REGIONAL e/ou;
  - GRUPO LOCAL DE DISTRIBUIÇÃO.

**UNIDADE:** Global

**PRELIMINARES:**

Trata-se da prestação de serviços especializados de coleta de dados por telefone por empresas em sistema com controle centralizado da produtividade, por meio da aplicação de questionário eletrônico criado e disponibilizado pela SPTTrans, junto a uma amostra definida de usuários habituais das linhas de ônibus da cidade de São Paulo, com a finalidade de aferir sua satisfação em relação aos serviços prestados pelas concessionárias do Grupo Estrutural, Grupo Local de Articulação Regional e Grupo Local de Distribuição, conforme especificações contidas no Termo de Referência.

Ressaltamos que no valor apresentado deverão estar contempladas, além do lucro, as despesas relativas à:

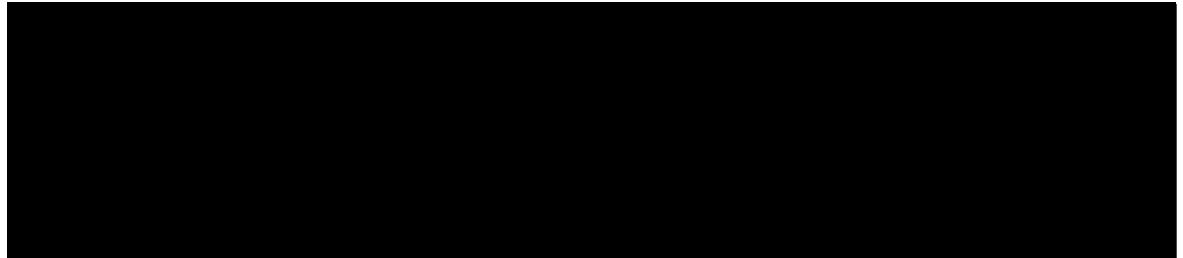
- ✓ Execução dos serviços conforme condições e especificações contidas no Termo de Referência;
- ✓ Salários acrescidos dos respectivos encargos e benefícios sociais, instituídos por Lei ou acordo salarial da categoria, de todo o pessoal envolvido direta e indiretamente;
- ✓ As instalações e sua manutenção, mão de obra, materiais, ferramentas e equipamentos destinados à execução dos serviços e à operacionalização administrativa da CONTRATADA;
- ✓ Comunicações compreendendo telefone, rádio comunicador, fax, internet e correio;
- ✓ EPI's e uniformes, se necessários;
- ✓ Refeições, transportes e mobilizações;
- ✓ Todos os tributos e encargos legais devidos;



- ✓ Seguros e auxílios de qualquer natureza;
- ✓ Demais despesas econômicas não especificadas acima;

**MEDIÇÃO:**

A medição será efetuada conforme a regra contida no item 16 do Termo de Referência e mediante aprovação da SPTTrans.



## **ANEXO VI**

## **CARTA PROPOSTA COMERCIAL**



**LICITAÇÃO Nº 019/2022**

**ANEXO VI - CARTA PROPOSTA COMERCIAL**

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESAS ESPECIALIZADAS PARA A REALIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS POR TELEFONE PARA A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**

Florianópolis, 26 de agosto de 2022.

**SÃO PAULO TRANSPORTE S/A – SPTrans**  
Rua Boa Vista, nº 236 – 2º andar – Centro  
CEP 01014-000 - São Paulo – SP

**Assunto: PROPOSTA COMERCIAL**

Prezados senhores,

Apresentamos os preços e condições para o atendimento do objeto acima, conforme regras estabelecidas neste Edital.

1. O Valor Global é o constante da Planilha de Quantidades e Preços, preenchida conforme o Anexo III do Edital;
2. A data base dos preços apresentados é a data da apresentação das propostas;
3. Prazo de validade das propostas é de 60 (sessenta) dias a contar da entrega da mesma.
4. Representante Legal: CLEISIMARA SALVADOR – DIRETORA EXECUTIVA – CPF 015.006.509-43 – RG 3.224.458-4 – TELEFONE 48 30244090 – EMAIL [CLEISI@FOCOOPINIAO.COM.BR](mailto:CLEISI@FOCOOPINIAO.COM.BR)

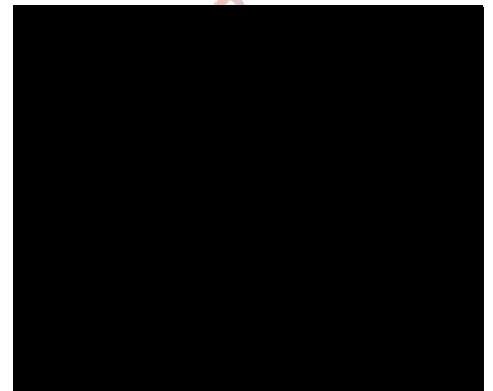
Licitante: FOCO OPINIÃO E MERCADO EIRELI EPP – CNPJ 08.225.393/0001-96 – RUA JÚLIO MOURA Nº 176 – CENTRO – FLORIANÓPOLIS/SC – INSCRIÇÃO ESTADUAL ISENTA – INSCRIÇÃO MUNICIPAL 436.377-9.

Atenciosamente,

**Cleisimara Salvador**

**Diretora-Executiva**  
**Foco Opinião e Mercado Eireli EPP**

*Cleisimara Salvador  
Diretora Executiva  
CPF 015.006.509-43  
Foco Opinião e Mercado Eireli EPP  
RUA JÚLIO MOURA, nº 176  
CENTRO - CEP 48100-000  
Florianópolis - SC*



*[Handwritten signature]*