



**SEBRAE
PREVIDÊNCIA**

TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO/DATA
08 26-08-18
ORIGEM
COMUNICAÇÃO

1. AÇÃO

Contratação de empresa especializada para elaboração de pesquisa de satisfação.

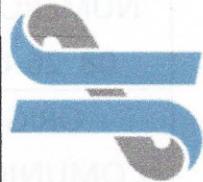
2. JUSTIFICATIVA

O SEBRAE PREVIDÊNCIA – Instituto SEBRAE de Seguridade Social é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar, criado pela Portaria nº 16, de 2 de fevereiro de 2004, que aprovou a sua constituição e autorizou o seu funcionamento, tendo como base o inciso I do art. 33, combinado com o art. 74, ambos da Lei Complementar nº 109, e inciso IV do art. 11 do Decreto nº 4.818, de 26 de agosto de 2003. O Instituto é constituído sob a forma de sociedade civil, sem fins lucrativos, de personalidade jurídica de direito privado, criado pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE.

Atualmente, o SEBRAE PREVIDÊNCIA administra o Plano SEBRAEPREV, cujos Patrocinadores são as vinte sete Unidades Estaduais (Unidades SEBRAE/UF), além da Unidade SEBRAE Nacional, sendo este o Patrocinador Principal, que compõem o Sistema SEBRAE, a ABASE (Associação Brasileira dos SEBRAE Estaduais) e o próprio Instituto SEBRAE de Seguridade Social, totalizando 30 (trinta Patrocinadoras).

Em julho de 2018, o Plano SEBRAEPREV contava com 6706 Participantes Ativos, 238 Assistidos, 267 Autopatrocínados, 607 Participantes Vinculados, totalizando 7818 Participantes.

Com este Termo de Referência, o SEBRAE PREVIDÊNCIA, de forma pública e transparente, divulga os critérios e parâmetros que servirão de base e referência para a contratação de serviços para formulação, formatação e tabulação de pesquisa de satisfação para aferir o grau de satisfação quanto a diversos aspectos relacionados ao SEBRAE PREVIDÊNCIA e ao Plano SEBRAEPREV, bem como fornecer subsídios para estabelecer ações necessárias ao aprimoramento da administração do Plano SEBRAEPREV, ao incremento da eficiência da comunicação da Entidade e de seu relacionamento com os Participantes, Assistidos e Patrocinadores.



**SEBRAE
PREVIDÊNCIA**

TERMO DE REFERÊNCIA

| |
|-------------|
| NÚMERO/DATA |
| 08 26-08-18 |
| ORIGEM |
| COMUNICAÇÃO |

Maiores informações sobre o SEBRAE PREVIDÊNCIA podem ser obtidas no Portal institucional www.sebraeprevidencia.com.br.

3. OBJETO

Este Termo de Referência tem como objetivo a busca de qualidade e excelência na contratação de empresa especializada prestadora de serviço de pesquisa de satisfação, incluindo avaliação de metodologia, formulação e aplicação de questionário, tabulação e apresentação dos resultados em formato impresso e eletrônico.

4. PRODUTO

4.1 – Pesquisa Tipo 1

- ✓ Pesquisa a ser realizada, por amostragem, com os Participantes do Plano SEBRAEPREV (Ativos, Autopatrocinados e BPD).

4.2 – Pesquisa Tipo 2

- ✓ Pesquisa junto aos Assistidos do Plano SEBRAEPREV.

4.3 – Pesquisa Tipo 3

- ✓ Pesquisa junto aos Gestores do Plano (dois em cada Patrocinadora).

4.4 – Pesquisa Tipo 4

- ✓ Pesquisa junto aos Dirigentes das Patrocinadoras.

4.5 – Pesquisa Tipo 5

- ✓ Pesquisa junto aos Gerentes de Gestão de Pessoas da Patrocinadoras.



**SEBRAE
PREVIDÊNCIA**

TERMO DE REFERÊNCIA

| |
|-------------|
| NÚMERO/DATA |
| 08 26-08-18 |
| ORIGEM |
| COMUNICAÇÃO |

5. ESCOPO

A empresa contratada planejará e executará as pesquisas junto aos Participantes Ativos, Participantes Assistidos, Gestores do Plano SEBRAEPREV, Gerentes de Gestão de Pessoas e Dirigentes das Patrocinadoras, sendo a responsável por todas as etapas de execução da pesquisa, definição de plano amostral, formulação de questionário, teste de questionário, aplicação do questionário (entrevistas), verificação, tabulação, crítica, cruzamentos, análise e geração de relatório final de pesquisa.

Compõem o escopo da pesquisa contratada os seguintes aspectos que deverão ser identificados e avaliados:

- Grau de satisfação dos Participantes, Assistidos e Gestores do Plano em relação à Entidade e ao Plano SEBRAEPREV.
- Grau de confiança dos Participantes, Assistidos e Gestores do Plano quanto à Entidade e ao Plano SEBRAEPREV.
- Identificar quais informações os Participantes e Assistidos consideram relevantes/necessárias para maior conhecimento e compreensão sobre o Plano SEBRAEPREV e a entidade SEBRAE PREVIDÊNCIA.
- Grau de satisfação em relação aos canais existentes de comunicação (incluindo redes sociais) e atendimento aos Participantes, Assistidos e Gestores do Plano.
- Relacionar os canais/veículos de comunicação disponíveis e identificar a preferência dos Participantes e Assistidos, atentando que o canal Intranet das Patrocinadoras não se aplica aos Assistidos.
- Grau de satisfação quanto ao acesso à informação e nível de conhecimento sobre o Plano SEBRAEPREV, seus benefícios e institutos.
- Grau de conhecimento, de utilização, disponibilização de informações necessárias ao entendimento e de satisfação quanto aos serviços oferecidos pelo site da Entidade, Simulador de Benefícios, Extratos de Contribuições, Meu Retrato e aplicativo SEBRAEPREV Mobile.



**SEBRAE
PREVIDÊNCIA**

TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO/DATA
08 26-08-18
ORIGEM
COMUNICAÇÃO

- Identificar segmentos insatisfeitos, bem como os fatos e focos geradores da insatisfação.
- Fatores potenciais causadores de desligamento do Plano.
- Grau de utilização, satisfação, eficiência, confiabilidade, facilidade de acesso, conhecimento e cordialidade, agilidade nas respostas dos canais de atendimento oferecidos pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA (via e-mail, telefone, Skype ou presencial).
- Identificar a forma como os Participantes estão se preparando/planejando para o momento da aposentadoria.
- Grau de preparação dos Participantes para o momento da aposentadoria, seus planos para esta nova fase da vida e envolvimento da família neste processo.
- Grau de percepção e sugestões dos Participantes quanto à implementação de um programa de preparação para aposentadoria.
- Grau de conhecimento dos Participantes e Assistidos a respeito do seu perfil de investimento.
- Grau de conhecimento dos Participantes quanto às ações do Planejar (Programa de Educação Financeira e Previdenciária).
- Grau de educação financeira e previdenciária dos Participantes e suas sugestões para ações que possam contribuir para sua orientação financeira e previdenciária.
- Avaliação, pelos Gestores do Plano (dois em cada patrocinadora), das condições de apoio (da Patrocinadora e Entidade), informação e treinamento oferecido pela Entidade para o desenvolvimento de seu trabalho.
- Grau de conhecimento dos Participantes Ativos a respeito dos Gestores do Plano SEBRAEPREV nas respectivas Patrocinadoras.
- Grau de satisfação dos Participantes Ativos em relação ao atendimento prestados pelos Gestores do Plano.
- Grau de satisfação dos Dirigentes das Patrocinadoras quanto à gestão do SEBRAE PREVIDÊNCIA; se estão bem informados sobre o Plano SEBRAEPREV e sobre a Entidade, bem como suas sugestões para aperfeiçoamento da governança da Entidade.



**SEBRAE
PREVIDÊNCIA**

TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO/DATA
08 26-08-18
ORIGEM
COMUNICAÇÃO

- Identificar junto aos Dirigentes das Patrocinadoras suas demandas e sugestões que possibilitem inserir o SEBRAE PREVIDÊNCIA na agenda corporativa das Patrocinadoras, de forma a aprimorar o relacionamento institucional.
- Grau de conhecimento dos Participantes Ativos, Assistidos, Gestores do Plano e Dirigentes das Patrocinadoras a respeito da gestão da Entidade (diretoria e conselhos).
- Avaliar o que os Participantes, Assistidos, Gestores e Patrocinadores do Plano SEBRAEPREV esperam em relação à automação dos processos SEBRAE PREVIDÊNCIA para encurtar a distância entre esses *Stakeholders* e a Entidade, com o objetivo facilitar o acesso deles aos serviços oferecidos pela Entidade por meio do autoatendimento no Portal web e do aplicativo SEBRAEPREV Mobile.
- Identificar junto aos Participantes e Assistidos quais funcionalidades e informações do SEBRAE PREVIDÊNCIA e do Plano SEBRAPREV gostariam de ter acesso por meio do aplicativo SEBRAEPREV *Mobile*, e do Portal web da Entidade, que possibilite aprimoramento nas dimensões funcionalidade, serviços e usabilidade.
- Identificar junto aos Gerentes de Gestão de Pessoas das Patrocinadoras quais as demandas e ações realizadas pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA, isoladamente ou em conjunto com a Unidade de Gestão de Pessoas das Patrocinadoras, que possibilitem associar a cultura da educação financeira e previdenciária à gestão de pessoas, inclusive sobre a preparação para aposentadoria.

6. PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo de vigência do contrato ou instrumento equivalente será de até 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de assinatura do instrumento contratual.



**SEBRAE
PREVIDÊNCIA**

TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO/DATA
08 26-08-18
ORIGEM
COMUNICAÇÃO

7. COMPROMISSOS DO SEBRAE PREVIDÊNCIA

- 6.1. Proporcionar as facilidades necessárias para que a Contratada possa desempenhar os serviços dentro das normas estabelecidas pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA.
- 6.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados credenciados pela CONTRATADA.
- 6.3. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA, atendendo de imediato as reclamações.
- 8.2. Cumprir as atividades inerentes com profissionais especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável ao serviço de que trata o presente instrumento, principalmente no que se refere à confidencialidade das informações.
- 8.3. Elaborar, dentro da melhor técnica e qualidade, os serviços necessários à realização do objeto do Contrato.
- 8.4. Atender as solicitações do SEBRAE PREVIDÊNCIA com a máxima presteza.
- 8.5. Responsabilizar-se pelos danos causados ao SEBRAE PREVIDÊNCIA ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato.
- 8.6. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do SEBRAE PREVIDÊNCIA, ou em qualquer outro local onde estejam prestando os serviços objeto do Contrato, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.
- 8.7. Responsabilizar-se por todas as despesas com impostos, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, salários e quaisquer outros encargos necessários à perfeita execução do objeto do Contrato.



**SEBRAE
PREVIDÊNCIA**

TERMO DE REFERÊNCIA

| |
|-----------------------|
| NÚMERO/DATA |
| 08 26-08-18 |
| ORIGEM COMUNICAÇÃO |

- 8.8. Atender a toda e qualquer solicitação de reformulação ou correção que se faça necessária ao atendimento das necessidades do SEBRAE PREVIDÊNCIA, no prazo de vigência do Contrato.
- 8.9. Responder pelo sigilo de todas as informações a que tiver acesso, em decorrência da prestação dos serviços, no que tange a operações, documentações, comunicações, detalhes construtivos, equipamentos, materiais e quaisquer outras.
- 8.10. Atender às determinações da fiscalização do SEBRAE PREVIDÊNCIA.
- 8.11. Manter entendimentos com o SEBRAE PREVIDÊNCIA, objetivando evitar transtornos e atrasos na execução dos serviços.
- 8.12. Atender aos procedimentos internos do SEBRAE PREVIDÊNCIA com relação a estas atividades, inclusive o seu Código de Ética.

9. PAGAMENTOS DOS SERVIÇOS

O pagamento será efetuado em 2 (duas) parcelas, mediante a apresentação das notas fiscais com o aceite da conclusão de cada etapa, correspondente a 40% (quarenta por cento) quando da elaboração do questionário dos produtos previstos no item 4 e 60% (sessenta por cento) restantes quando da entrega e aceite dos relatórios finais da pesquisa, pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA.

Não haverá previsão de desembolso, pelo SEBRAE PREVIDÊNCIA, para despesas com transporte, hospedagem, alimentação, entre outras.

Os honorários já devem estar acrescidos dos impostos (PIS, COFINS e ISS).

10. CRITÉRIO DE SELEÇÃO DA EMPRESA

10.1 - As propostas recebidas serão avaliadas com base nos seguintes critérios:

a) Técnica, com peso equivalente a 70%.

- ✓ Aderência da proposta a este Termo de Referência;
- ✓ Comprovação de experiência da organização em serviços similares;
- ✓ Consistência e Exequibilidade da proposta.



**SEBRAE
PREVIDÊNCIA**

TERMO DE REFERÊNCIA

| |
|-------------|
| NÚMERO/DATA |
| 08 26-08-18 |
| ORIGEM |
| COMUNICAÇÃO |

b) Preço, com peso equivalente a 30%.

- ✓ Valor total apresentado.

10.2 – Relativos à Regularidade Fiscal

- ✓ A contratação da empresa selecionada estará condicionada à entrega de documentos e informações que comprovem regularidade fiscal e trabalhista.

11. PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

Até 10 (dez) a partir do recebimento do presente Termo de Referência.

Brasília (DF), 26/08/2018.

Edjair de Siqueira Alves
Diretor-Presidente

Nilton Cesar da Silva
Diretor de Seguridade

Victor Roberto Hohl
Diretor de Administração e Investimento