

	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	NÚMERO/DATA 001 03-05-22
		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 dois planos de previdência privada. Primeiramente, o Plano SEBRAEPREV, cujos Patrocinadores são as vinte sete Unidades Estaduais (Sistema SEBRAE), 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 março de 2022, o Plano SEBRAEPREV registrou 6.368 Participantes Ativos, 384 Assistidos, 292 Autopatrocinaados, 737 Participantes Vinculados, totalizando 7.781 Participantes.

O segundo plano administrado pelo Instituto é o Valor Previdência, cujos instituidores são: Federação Nacional das Associações do Sebrae (FENASEBRAE), Instituto Fenacon (IFEN), Conselho Regional de Economia (Corecon/DF) e Ordem dos Pastores Batistas do Brasil (OPBB). Em março de 2022, o Plano Valor Previdência registrou 1.826 Participantes Ativos e 31 Assistidos.


	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	NÚMERO/DATA 001 03-05-22
		ORIGEM COMUNICAÇÃO

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 aos planos de administrados pela Entidade, bem como fornecer subsídios para estabelecer ações necessárias ao aprimoramento da administração dos planos SEBRAEPREV e Valor Previdência, ao incremento da eficiência da comunicação da Entidade e de seu relacionamento com os Participantes, Assistidos, Patrocinadores e Instituidores.

Maiores informações sobre o SEBRAE PREVIDÊNCIA podem ser obtidas no Portal institucional [www.sebraeprevidencia.com.br](http://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 eletrônico.

	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	NÚMERO/DATA 001 03-05-22
		ORIGEM COMUNICAÇÃO

#### 4. PRODUTO

##### 4.1 – Pesquisa Tipo 1

- ✓ Pesquisa a ser realizada, por amostragem, com os Participantes dos Planos SEBRAEPREV e Valor Previdência (Ativos, Autopatrocinados e BPD).

##### 4.2 – Pesquisa Tipo 2

- ✓ Pesquisa junto aos Assistidos dos Planos SEBRAEPREV e Valor Previdência.

##### 4.3 – Pesquisa Tipo 3

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

##### 4.4 – Pesquisa Tipo 4

- ✓ Pesquisa junto aos Dirigentes das Patrocinadoras do Plano SEBRAEPREV (três em cada Patrocinadora)

##### 4.5 – Pesquisa Tipo 5


- ✓ Pesquisa junto aos Dirigentes dos Instituidores do Plano Valor Previdência (três em cada Instituidor)

##### 4.6 – Pesquisa Tipo 6

- ✓ Pesquisa junto aos Gerentes de Gestão de Pessoas das Patrocinadoras do Plano SEBRAEPREV (um em cada Patrocinadora).

#### 5. ESCOPO

A empresa contratada planejará e executará as pesquisas quantitativas e qualitativas junto aos Participantes, Assistidos, Dirigentes, Gestores e Gerentes de Gestão de Pessoas das Patrocinadoras do Plano SEBRAEPREV; e Participantes e Dirigentes do Plano Valor Previdência, sendo a responsável por todas as etapas de execução da pesquisa, definição

	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	NÚMERO/DATA 001 03-05-22
		ORIGEM COMUNICAÇÃO

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 e confiança dos Participantes e Assistidos em relação à Entidade, aos Planos SEBRAEPREV e Valor Previdência.
- Colher sugestões de melhorias e aperfeiçoamentos no âmbito da Entidade e dos Planos SEBRAEPREV e Valor Previdência, sob a ótica dos Participantes e Assistidos.
- Identificar quais informações os Participantes e Assistidos consideram relevantes/necessárias para maior conhecimento e compreensão sobre os Planos SEBRAEPREV e Valor Previdência, e o 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 os Planos SEBRAEPREV e Valor Previdência, 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 e Meu Retrato.
- Identificar segmentos insatisfeitos, bem como os fatos e focos geradores da insatisfação.
- 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).

	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	NÚMERO/DATA 001 03-05-22
		ORIGEM COMUNICAÇÃO

- Identificar a forma como os Participantes estão se preparando/planejando para o momento da aposentadoria.
- Grau de educação financeira e previdenciária dos Participantes e suas sugestões para ações que possam contribuir para sua orientação financeira e previdenciária.
- Grau de conhecimento dos Participantes e Assistidos a respeito do seu perfil de investimento.
- 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 conhecimento dos Participantes quanto às ações do Planejar (Programa de Educação Financeira e Previdenciária).
- Avaliação, pelos Gestores do Plano SEBRAEPREV (dois em cada patrocinadora) e do Plano Valor Previdência, 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 prestado pelos Gestores do Plano SEBRAEPREV.
- Identificar junto aos Dirigentes 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 e Instituidoras a respeito da gestão dos Planos e da Entidade (diretoria e conselhos).
- 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.

	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	NÚMERO/DATA 001 03-05-22
		ORIGEM COMUNICAÇÃO


- Incluir questões relacionadas a experiência dos aposentados e envolvimento em outras atividades.
- Levantar as expectativas de Participantes, Assistidos, Patrocinadores e Instituidores em relação ao SEBRAE PREVIDÊNCIA e aos Planos SEBRAEPREV e Valor Previdência, para os próximos anos.

## 6. PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo de vigência do contrato ou instrumento equivalente será de até 90 (noventa) dias, contados a partir da data de assinatura do instrumento contratual, ou conforme entrega dos serviços contratados, conforme estabelecido em contrato firmado entre a Contratada e o Sebrae Previdência.

## 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.

	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	NÚMERO/DATA 001 03-05-22
		ORIGEM COMUNICAÇÃO

## 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.
- 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, contemplando as exigências estabelecidas na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.
- 8.10. Atender às determinações da fiscalização do SEBRAE PREVIDÊNCIA.

	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	NÚMERO/DATA 001 03-05-22
		ORIGEM COMUNICAÇÃO

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 essas 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 dos questionários 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 ao Termo de Referência;
- ✓ Comprovação de experiência da organização em serviços similares;
- ✓ Consistência e Exequibilidade da proposta.


**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, trabalhista e situação cadastral.



	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>	NÚMERO/DATA 001 03-05-22
		ORIGEM COMUNICAÇÃO

### **11. PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS**

Até **10 (dez) dias** a partir do recebimento do presente Termo de Referência. As propostas devem ser enviadas aos cuidados de: [comunicacao@sebraeprev.com.br](mailto:comunicacao@sebraeprev.com.br)

Brasília (DF), 03/05/2022.

**Edjair de Siqueira Alves**  
Diretor-Presidente

**Victor Roberto Hohl**  
Diretor de Administração e Investimento

# Protocolo de assinaturas

Este protocolo de assinatura foi gerado para o arquivo **TR 001-2022- Contratação de Empresa de Pesquisa Satisfação.pdf** no dia 09/05/2022 - 15:47 (GMT -03:00), Horário Padrão de Brasília.



O arquivo foi assinado eletronicamente através do Fusion Platform e sua autenticidade pode ser verificada por meio do **QR Code** ou no **link abaixo**:

<https://fusionhmg.sebraeprevidencia.com.br:443/fusion/link/electronic-sign/validate/ed8cbbc0-c644-4ecf-9fb5-7cbe8b27f1ac>

Caso necessário, acesse o site

<https://fusionhmg.sebraeprevidencia.com.br:443/fusion/link/electronic-sign/validate> e informe o

**Código do arquivo:** ed8cbbc0-c644-4ecf-9fb5-7cbe8b27f1ac

---

## Assinaturas

- ✓ **Victor Roberto Hohl** - 09/05/2022 - 15:14  
Assinou eletronicamente utilizando o IP: 10.61.1.137
  
- ✓ **Edjair de Siqueira Alves** - 09/05/2022 - 15:23  
Assinou eletronicamente utilizando o IP: 10.61.1.128