

COTAÇÃO DE PREÇOS

Brasília/DF, 21 de outubro de 2020.

Prezado Fornecedor, bom dia!

Solicitamos a gentileza de nos apresentar proposta de preço para execução dos serviços conforme quadro abaixo e especificação de serviços anexa, **até o dia 27/10/2020**:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UN	QTD
1	Contratação de empresa especializada para realizar pesquisa de mercado e opinião (qualitativa e quantitativa) de nossos clientes/beneficiários sobre a sua experiência com nossas Instituições, para todos os seguimentos de produtos – Crédito Imobiliário, Crédito Pessoal, Imóveis (empreendimento e retomados), Poupança, Consórcio, Seguros (vida, bens e plano odontológico) em todo território nacional, que deverá ser realizada até dezembro de 2020, conforme Especificação Técnica de Serviços, em anexo.	SERV.	amostra de no mínimo 3.000 (três mil) entrevistas telefônicas de 25 a 30 perguntas (5 a 6 minutos)

OBSERVAÇÕES:

- A proposta deverá ser enviada em papel timbrado da empresa e conter os itens abaixo:
 - Dados da empresa (CNPJ, razão social e contato do responsável);
 - Incluir a descrição do serviço, valor unitário e valor total;
 - Dados bancários da empresa (conta jurídica);
 - Prazo de execução dos serviços: os serviços terão início a partir da data definida em Ordem de Serviço a ser emitida pela CONTRATANTE com entrega prevista para até 30 dias;
 - Forma de pagamento (a POUPEX efetua pagamento em até 10 dias úteis após a execução dos serviços, mediante emissão e atesto na nota fiscal);
 - Validade da proposta (pelo menos 30 dias);
 - Data da proposta atualizada; e
 - Estar devidamente assinada pelo responsável;
 - Incluir os critérios de sustentabilidade - item "12" – Termo de Especificação de Serviço.

NORMAS ESPECÍFICAS:

- Incluso no valor dos serviços todos os custos diretos e indiretos para perfeita execução dos trabalhos, inclusive as despesas com materiais, mão de obra, transportes, custos financeiros, encargos e impostos necessários.
- A proposta poderá ser enviada por e-mail: ronaldo.sobral@poupex.com.br; e lucio.lima@poupex.com.br

ENDERECO

Associação de Poupança e Empréstimo – POUPEX.

End.: Avenida Duque de Caxias s/nº, parte A, Setor Militar Urbano – SMU, CEP: 70630-902 Brasília - DF
GECOC – Gerência de Compras de Contratos.

FONE: (61) 3314-7815 - FAX: (61) 3314-7620.

HORÁRIO DE EXPEDIENTE: das 8h30 às 17h45, de 2ª a 6ª feira

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE SERVIÇOS
PESQUISA PROJETO JORNADA DO CLIENTE
PROGRAMA EXPERIÊNCIA POUPEX

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para realizar pesquisa de mercado e opinião (qualitativa e quantitativa) de nossos clientes/beneficiários sobre a sua experiência com nossas Instituições, para todos os seguimentos de produtos – Crédito Imobiliário, Crédito Pessoal, Imóveis (empreendimento e retomados), Poupança, Consórcio, Seguros (vida, bens e plano odontológico) em todo território nacional, que deverá ser realizada até dezembro de 2020.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A empresa especializada possui a estrutura necessária - dedicada exclusivamente ao trabalho - com conhecimento de mercado para obter respostas isentas quanto à experiência do cliente e seus sentimentos e percepções sobre a nossa Instituição;

2.2. Empresas especializadas trazem uma visão estratégica e neutra quanto à planejar e executar as pesquisas, de acordo com a necessidade da Instituição;

2.3. Uma empresa especializada em pesquisa obterá um resultado muito mais rápido e efetivo não comprometendo o prazo para entrega do projeto;

2.4. A contratada trará um resultado muito mais rápido e efetivo não comprometendo o prazo para entrega do projeto Jornada.

2.5. A contratada possui experiência em realizar pesquisas qualitativas e quantitativas:

- Qualitativas: que demonstrem os pontos fortes e fracos da atuação da Instituição em diversos pontos de interação, como os grupos focais, as entrevistas em profundidade e os clientes ocultos;
- Quantitativas: gerar métricas de acompanhamento ao longo do tempo, para que possamos verificar depois se a experiência tem melhorado.

2.6. Com a contratação da empresa alguns itens serão sanados:

- a) Nossa Instituição (UTAs ou empregados) não possui *know how* (expertise e experiência) para realizar pesquisa especializada em experiência do cliente - não conhecemos quais pesquisas melhor se encaixam na nossa realidade, pois não existe uma fórmula ou um pacote de pesquisas definidas para tal;
- b) Não possuímos todos os canais e ferramentas necessárias para a coleta de informações sobre a perspectiva do cliente;
- c) Não possuímos uma gestão baseada em dados (quando falamos de foco no cliente) para entendermos nossos atendimentos e relacionamentos;

2.7. O resultado da pesquisa auxiliará não apenas no Projeto Jornada do Cliente, mas será subsídio para outros projetos contemplados nos Programas Experiência POUPEX e Inova POUPEX, bem como para o planejamento estratégico e para modernização de processos de negócio.

3. QUADRO DE PESSOAL

3.1. A Contratada deverá possuir profissionais atuantes no setor de pesquisa de mercado e disciplinas com relacionadas como, comportamento do consumidor, inteligência de mercado, jornada do cliente,

3.2. A partir do levantamento e da análise de informações mercadológicas qualificadas, os profissionais devem possuir conhecimento para apontar necessidades não atendidas, oportunidades, grau de satisfação do cliente, entre outras conclusões relacionadas.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A empresa CONTRATADA deverá apresentar amostra de no mínimo 3.000 (três mil) entrevistas telefônicas de 25 a 30 perguntas (5 a 6 minutos); os resultados dos questionários visam:

- a) complementar as personas da instituição já identificadas;
- b) compreender os hábitos de consumo e mídia, p.ex.: Como o cliente pesquisa e compra produtos? O que ele consome? Como toma decisões e compra uma coisa ao invés da outra? Etc;
- c) mapear os pontos de contato - pesquisa para mapear, avaliar e conhecer a forma como o cliente utiliza esses pontos;
- d) avaliar a experiência do cliente, p.ex.: Ele consegue entender a mensagem? Acha tudo que precisa no nosso site? Chegou facilmente até a solução que queria? E ao fim do atendimento, saiu satisfeito com o processo todo? etc;
- e) avaliar o processo de decisão, p.ex.: O que pesa nessa hora? Quais são os critérios para escolher um produto ao invés de outro? O que é mais importante? Preço, condições de pagamento, o peso da marca mais reconhecida ou a indicação de alguém? Etc.

4.2. Entregas:

4.2.1. A periodicidade dos serviços descritos poderá ser alterada de acordo com a conveniência administrativa da CONTRATANTE, desde que informado à CONTRATADA com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e que não implique em acréscimo no contrato já estabelecido.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. Sem prejuízo de outras obrigações estipuladas no contrato, são de responsabilidade da CONTRATANTE:

- a) Disponibilizar informações da base de clientes necessárias para realização das pesquisas. Apoio das UTAs de produtos (GEPRO, GECRI, GEOPI, GECON, GESEG) e atendimento (PAs e CEREL).
- b) Manter em arquivo, em ordem cronológica, durante o prazo exigido pela legislação, Guia de Previdência Social (GPS) e Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP) encaminhadas pela CONTRATADA.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. Sem prejuízo de outras obrigações estipuladas no contrato, são de responsabilidade da CONTRATADA:

- a) Prestar todos os esclarecimentos questionados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente todas as solicitações, inclusive apresentar, **resultado e relatórios da pesquisa realizada até o final da primeira quinzena de dezembro/2020.**

7. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. A UTA responsável atestará a Nota Fiscal após aceite dos serviços e formalizará à Gerência de Compras e Contratos – GECOC acerca das solicitações não atendidas para fins de aplicação de penalidades cabíveis.

8. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A execução deste Contrato será acompanhada e fiscalizada por representante da CONTRATANTE, conforme abaixo:

Gestor do Contrato: Bárbara Regal Ronzani, 946.561.936-15;

Fiscal Técnico: Luciano Sabença Flaeschen, 047.515.087-25.

8.2. Os representantes designados deverão acompanhar a prestação de serviços, registrar as ocorrências e determinar as medidas necessárias ao fiel cumprimento do Contrato.

9. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Centro de Custo: CECOM.

Conta Contábil: 8.1.7.63.00.90.02.0001

10. PRAZO DE EXECUÇÃO E INÍCIO DOS SERVIÇOS

10.1. Os serviços terão início a partir da data definida em Ordem de Serviço a ser emitida pela CONTRATANTE com entrega prevista para até 30 dias.

11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.1. A proponente deverá apresentar atestado de capacidade técnica que indique já ter executado e concluído de forma satisfatória os serviços objeto desta Especificação Técnica, a instituição pública ou privada, com características semelhantes, ou seja, pelo menos com os mesmos elementos componentes.

11.2. O atestado de capacidade técnica deverá referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente da proponente.

11.3. Deverão ser disponibilizadas todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do atestado solicitado, apresentando, dentre outros documentos, cópia do instrumento contratual que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

12. QUESITO DE SUSTENTABILIDADE

12.1. Em cumprimento às diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental da POUPEX, a proponente deverá apresentar declaração de que:

- a) não permite a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal na execução de suas atividades, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido;
- b) não emprega menores de 18 (dezoito) anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e nem menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de jovem aprendiz; e
- c) busca prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos à produção, consumo e destinação dos resíduos sólidos de maneira sustentável, implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores.

13. SEGURO GARANTIA

13.1. Será exigida a garantia do cumprimento das obrigações contratuais, equivalente a 5% do valor a ser contratado, em seguro garantia, sendo esta condição para assinatura do contrato.

13.2. A apólice do seguro deverá ser válida por 90 (noventa) dias após o término do prazo para execução dos serviços contratados, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato e ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

13.3. Caso o pagamento das verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação não ocorra até o fim do primeiro mês após o encerramento do prazo para execução dos serviços contratados, a garantia será utilizada para o pagamento das mesmas diretamente pela CONTRATANTE.

Brasília/DF, ____ de setembro de 2020.

Christian de Moura Diehl

Gerente do Programa Experiência POUPEX