

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 3/2017**

OBJETO.....	2
PARTICIPAÇÃO .....	2
ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS .....	3
ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E VERIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS .....	4
FASE DE LANCES .....	5
DESEMPATE RELATIVO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE.....	6
NEGOCIAÇÃO.....	6
ACEITABILIDADE DA PROPOSTA E HABILITAÇÃO .....	6
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.....	7
TESTE DE CONFORMIDADE .....	11
MANUTENÇÃO DA PROPOSTA OFERTADA .....	12
RECURSOS.....	12
ADJUDICAÇÃO DO OBJETO E HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME.....	13
FORMALIZAÇÃO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL .....	13
PAGAMENTO .....	14
SANÇÕES ADMINISTRATIVAS .....	14
ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO.....	16
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	17
ANEXOS DO EDITAL .....	19

A Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, por meio do Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios, nomeado pela Portaria n. 2.210, de 24 de abril de 2012, publicada no Diário Oficial da União, em 2 de maio de 2012, de acordo com a autorização constante do Processo n. 48500.000664/2017-11, torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e sítio abaixo indicados fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, sob o regime de empreitada por **PREÇO GLOBAL**, conforme descrito neste Edital e seus anexos.

O procedimento licitatório obedecerá, integralmente, à Lei n.º 10.520/2002, ao Decreto n.º 5.450/2005, à Lei Complementar n.º 123/2006, à Portaria MP nº 409/2016 e, subsidiariamente, à Lei n.º 8.666/1993, e outras normas aplicáveis ao objeto deste certame.

**ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO:****DATA: 17/3/2017****HORÁRIO: 10h (horário de Brasília/DF)****SÍTIO: [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)****CÓDIGO UASG: 323028****E-MAIL: [comprasaneel@aneel.gov.br](mailto:comprasaneel@aneel.gov.br)**

**FAC-SÍMILE: (61) 2192-8666**

**CONSULTA AO ANDAMENTO DO CERTAME:** por meio do Portal de Compras Governamentais, seguindo o caminho: **GESTOR DE COMPRAS – Consultas – Pregões – Em andamento - Situação: Todas, Cód. UASG: 323028**, e indicar o número deste pregão.

**CONSULTA AO PROCESSO:** por meio do sítio da ANEEL, seguindo o caminho **SERVIÇOS – CONSULTA PROCESSUAL**; ou diretamente no endereço: <http://www.aneel.gov.br/consulta-processual/>.

**Operação do Pregão Eletrônico:** dias úteis, entre 8h00/12h00 e 14h00/18h00 (horário de Brasília - DF).

## 1. OBJETO

- 1.1 Prestação de serviços especializados de pesquisa de opinião, para realização da 18ª pesquisa de satisfação do consumidor residencial, de âmbito nacional, visando instruir o cálculo do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC 2017, conforme especificações deste Edital e seus anexos.

## 2. PARTICIPAÇÃO

2.1 Poderão participar deste Pregão Eletrônico entidades empresariais em funcionamento no país que desenvolvam atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação<sup>1</sup>, e que estejam previamente credenciadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Comprasnet SIASG, providos pelo sistema eletrônico do Portal de Compras do Governo Federal, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI (acesso por meio do endereço [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), abas SICAF e Comprasnet SIASG).

- 2.1.1 Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.
- 2.1.2 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ele efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à ANEEL responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.2 Não poderão participar deste Pregão Eletrônico:

<sup>1</sup> A compatibilidade será comprovada por meio de contrato social, estatuto ou outro documento equivalente de constituição da sociedade.

- 2.2.1 Empresas suspensas pela ANEEL, impedidas de licitar e contratar com a União ou, que estejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com Administração Pública;
  - 2.2.2 Empresas registradas no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, impedidas de contratar com órgãos e entidades federais;
  - 2.2.3 Empresas em recuperação judicial, extrajudicial ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
  - 2.2.4 Consórcio de empresas;
  - 2.2.5 Cooperativas;
  - 2.2.6 Sociedades estrangeiras não autorizadas a funcionar no país;
  - 2.2.7 Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei n. 8.666, de 1993.
  - 2.2.8 Associações sem fins lucrativos cujos estatutos e objetivos sociais não tenham nexos com o objeto desta licitação.
- 2.3 Para execução do objeto deste Edital, não será admitida a subcontratação, sob qualquer pretexto ou alegação.

### 3. ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

- 3.1 A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante no Portal de Compras Governamentais ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)), e subsequente envio da Proposta de Preços.
- 3.2 A Proposta de Preços deverá ser encaminhada pelo sistema eletrônico, a partir da data de liberação do Edital no Portal de Compras Governamentais até o horário-limite para o início da sessão pública, levando em conta o modelo de Proposta de Preços contido no Anexo II, e obedecendo aos seguintes procedimentos:
  - 3.2.1 Inserir o valor unitário ofertado para o item, em algarismos e moeda nacional (R\$), compatível com o mercado, incluindo todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.
  - 3.2.2 Assinalar os campos próprios do sistema referentes às declarações, termos de concordância e condições do pregão:
    - 3.2.2.1 Caso se enquadre, Declaração, sob as penas da Lei, que não ultrapassou o limite de faturamento e cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, sendo apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42º ao 49º da referida Lei;
    - 3.2.2.2 Declaração de que conhece e concorda com as condições estabelecidas no Edital e que atende aos requisitos de habilitação;
    - 3.2.2.3 Declaração de inexistência de fato superveniente;

- 3.2.2.4 Declaração de cumprimento da obrigação prevista na Lei n. 9.854, de 27 de outubro de 1999;
- 3.2.2.5 Declaração que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado; e
- 3.2.2.6 Declaração de elaboração independente de proposta.
- 3.3 A proposta ficará disponível no sistema eletrônico para o respectivo licitante, que poderá retirá-la ou substituí-la, até a abertura da sessão pública.
  - 3.3.1 Qualquer elemento que possa identificar o licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.
- 3.4 A proposta terá validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.
  - 3.4.1 Decorrido o prazo de validade da proposta, sem convocação para contratação, o licitante fica liberado dos compromissos assumidos.
- 3.5 Serão desclassificadas:
  - 3.5.1 Propostas que não atendam às exigências ao ato convocatório da licitação;
  - 3.5.2 Propostas com preços inexequíveis em relação ao mercado e/ou com cotações de valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, **exceto quando estes se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade da remuneração.**
- 3.6 A utilização dos benefícios concedidos pela Lei Complementar nº 123/2006 por licitante que não se enquadra na definição legal reservada às categorias de ME e EPP configura fraude ao certame, sujeitando a mesma à aplicação de penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.
- 3.7 Conforme o Decreto n. 7.203/2010, para a contratação de empresa prestadora de serviço terceirizado, no âmbito da administração pública federal, é vedado ao familiar de agente público (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau), prestar serviços no órgão ou entidade em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança, sob pena de responsabilização administrativa e penal.
- 3.8 Conforme Portaria nº 409/2016, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda da contratação e/ou de autoridade hierarquicamente superior no âmbito de cada órgão e de cada entidade.

#### 4. ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E VERIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS

- 4.1 A abertura da sessão pública ocorrerá na data e horário indicados no preâmbulo deste Edital, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

- 4.1.1 Aberturas de sessão subsequentes à primeira somente serão efetuadas em dias úteis, no período entre 8h00/12h00 e 14h00/18h00 (horário de Brasília - DF).
- 4.2 As propostas estarão disponíveis na *internet*, sem indicação do licitante.
- 4.3 O Pregoeiro fará a verificação da conformidade das propostas, e desclassificará, motivadamente, aquelas em desacordo com os requisitos estabelecidos no Edital.
- 4.3.1 A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 4.4 Após a verificação de conformidade das propostas, essas serão automaticamente ordenadas pelos valores ofertados, para o início da fase de lances.

## 5. FASE DE LANCES

- 5.1 O Pregoeiro dará início à fase competitiva, quando os licitantes classificados poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e valor consignados no registro de cada lance.
  - 5.1.1 Os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.
  - 5.1.2 O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado.
    - 5.1.2.1 Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.
- 5.2 O Pregoeiro poderá excluir lance cujo valor seja manifestamente inexequível.
- 5.3 Se ocorrer a desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
  - 5.3.1 No caso de a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).
- 5.4 O Pregoeiro fixará o prazo para início do tempo de iminência, com antecedência de 1 (um) a 60 (sessenta) minutos.
- 5.5 Decorrido o prazo fixado pelo Pregoeiro, o sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a fase de lances.
- 5.6 Com o término da fase de lances, será divulgada uma nova classificação das propostas.

## 6. DESEMPATE RELATIVO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

- 6.1 Caso a proposta mais bem classificada não tenha sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP), o sistema eletrônico promoverá automaticamente o desempate de acordo com o previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123/2006.
- 6.2 Se existir proposta de ME/EPP em valor igual ou até 5% (cinco por cento) superior, esta será convocada a apresentar uma última oferta, obrigatoriamente inferior à proposta do primeiro colocado, no prazo de 5 (cinco) minutos do envio da mensagem automática pelo sistema.
- 6.3 Findo o prazo, sem nova oferta, a ME/EPP mais bem classificada decairá de seu direito.
- 6.4 O sistema convocará então, na ordem classificatória, as licitantes remanescentes que se enquadrem na situação acima descrita, para exercerem o direito nas mesmas condições.
- 6.4.1 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas licitantes, ocorrerá um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final do desempate, nos mesmos prazos definidos acima.
- 6.5 Concretizada a oferta de uma ME/EPP nas condições exigíveis pela lei, o sistema disponibilizará a nova classificação de fornecedores para fins de aceitação do valor ofertado.
- 6.6 Não sendo aplicável, ou não havendo êxito no método de desempate, prevalecerá a classificação das propostas obtida até a fase de lances.

## 7. NEGOCIAÇÃO

- 7.1 O Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta diretamente ao licitante que tenha apresentado a melhor oferta, visando negociar preço final mais adequado às expectativas da Administração.
- 7.2 A negociação será registrada no sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

## 8. ACEITABILIDADE DA PROPOSTA E HABILITAÇÃO

- 8.1 Encerrada a fase de lances, o Pregoeiro consultará a regularidade do licitante melhor classificado no SICAF e nos órgãos de controle (Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas do sítio Transparência Brasil, e Relação de Inidôneos para participarem de licitações realizadas pela Administração Pública Federal, do Tribunal de Contas da União – TCU).
- 8.2 Estando o licitante regular conforme previsão da subcláusula anterior, o Pregoeiro o convocará, por meio do *chat* no Portal de Compras Governamental, dando prazo de **4 (quatro) horas úteis, para envio da proposta de preços ajustada ao lance final, e dos documentos de habilitação exigíveis**, por *fac-símile* ou por correio eletrônico.

- 8.3 Verificada a conformidade da proposta e documentação apresentadas, o Pregoeiro convocará o licitante, por meio do *chat* no Portal de Compras Governamental, dando prazo de **2 (dois) dias úteis, para entrega dos originais ou cópias autenticadas**, acondicionados em invólucro único, no seguinte endereço:

**AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE LICITAÇÕES E CONTROLE DE CONTRATOS E CONVÊNIOS - SLC**  
**PREGÃO ELETRÔNICO N. 3/2017**  
**ENDEREÇO: SGAN Quadra 603, Bloco "J" – Sala 109 – Asa Norte, Brasília-DF, CEP: 70830-110**

- 8.4 Caso o licitante não preencha as exigências de habilitação ou não atenda à convocação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.5 Constatado o atendimento pleno às exigências fixadas neste Edital, será declarado vencedor o licitante que ofertar o **MENOR PREÇO**.
- 8.6 Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.
- 8.7 Quando da suspensão da sessão pública no Portal de Compras Governamentais, os licitantes poderão acompanhar as mensagens registradas no *chat* eletrônico, por meio do acesso livre do Portal de Compras Governamentais, seguindo o caminho: GESTOR DE COMPRAS– Consultas – Pregões – Em andamento - Situação: Todas, Cód.UASG: 323028, e indicar o número deste pregão.

## 9. DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 9.1 A habilitação dos licitantes será verificada por meio da análise dos documentos exigidos nas cláusulas a seguir.
- 9.1.1 O Pregoeiro deverá realizar consulta *on line* ao SICAF e em outros sítios de órgãos oficiais, dispensando o licitante da apresentação dos documentos de habilitação jurídica, regularidade fiscal, trabalhista e qualificação econômico-financeira, disponibilizados nesses canais de consulta.
- 9.1.2 **Com relação à documentação disponível no SICAF**, o licitante que tiver cadastro somente no Nível I – Credenciamento, ou estiver com seu cadastro, em qualquer nível, desatualizado (com certidões ou documentação vencidas ou irregulares) deverá apresentar os documentos válidos que supram tais exigências.
- 9.2 **Para habilitação jurídica:**
- 9.2.1 Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;
- 9.2.2 Sociedade comercial: contrato social ou estatuto em vigor, devidamente registrado;



- 9.2.3 Sociedades por ações: contrato social ou estatuto em vigor, acompanhado pelos documentos de eleição de seus administradores;
- 9.2.4 Sociedade Simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 9.2.5 Sucursal, filial ou agência: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 9.2.6 Empresa estrangeira em funcionamento no país: Decreto de Autorização e Ato de Registro ou Autorização para Funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- 9.2.7 Caso se enquadre, Documento, expedido pela Junta Comercial ou Cartório de Registro, comprovando a condição de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte – ME/EPP, em atenção ao artigo 72 da LC n. 123/2006.
- 9.2.8 Sendo optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar a devida comprovação.

### 9.3 Para regularidade fiscal e trabalhista:

- 9.3.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 9.3.2 Certidão de regularidade com a Fazenda Nacional (certidão conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, em relação aos débitos previdenciários e aos não previdenciários inscritos em Dívida Ativa da União ou administrados pela Receita Federal do Brasil);
- 9.3.3 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS;
- 9.3.4 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (<http://www.tst.jus.br/certidao>);
- 9.3.5 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal, relativo ao domicílio ou à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.3.6 Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou da sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.
  - 9.3.6.1 Caso o licitante seja isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 9.3.7 Para comprovar a regularidade fiscal das MEs/EPPs será observado o disposto no art. 4º do Decreto n. 8.538/2015.

### 9.4 Para qualificação econômico-financeira:

- 9.4.1 Certidão negativa de falência, recuperação judicial, ou extrajudicial expedida pelo Cartório de Distribuição da sede do licitante.



- 9.4.2 Balanço patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, evidenciadas pelo próprio licitante:

$$LG = \frac{\text{(Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo)}}{\text{(Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo)}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{(Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo)}}$$

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

- 9.4.2.1 As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um) em quaisquer dos índices referidos no subitem anterior, deverão comprovar o Patrimônio Líquido mínimo de R\$119.447,38 (cento e dezenove mil, quatrocentos e quarenta e sete mil reais e trinta e oito centavos).
- 9.4.2.2 É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis por balancetes ou balanços provisórios.
- 9.4.2.3 Quando tratar-se de Sociedades Anônimas (S.A.) o Balanço Patrimonial deverá estar devidamente arquivado na Junta Comercial.
- 9.4.2.4 No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis referentes ao período de existência da sociedade.
- 9.4.2.5 Caso o exercício financeiro anterior ao da licitação esteja encerrado há mais de 3 (três) meses da data da sessão pública de abertura deste Pregão, o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis poderão ser atualizados por índices oficiais.

#### 9.5 Para qualificação técnica:

- 9.5.1 Atestado(s) ou Declaração(ões) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante executou, satisfatoriamente, atividades relativas à coordenação e realização de pesquisa, em prazos compatíveis com o objeto a ser contratado, e com as seguintes características:
- 9.5.1.1 Por meio de entrevista presencial domiciliar, utilizando questionário eletrônico, com o uso de equipamentos eletrônicos portáteis capazes de fazer o registro eletrônico dos dados e coletar as coordenadas do local via GPS;

- 9.5.1.2 De âmbito nacional, com entrevistas realizadas em, no mínimo, 2 (dois) estados por região geográfica da federação, e 4 (quatro) municípios por estado; e
- 9.5.1.3 Com a aplicação de, no mínimo, 12.463 (doze mil quatrocentos e sessenta e três) questionários, correspondendo a 50% do objeto desta licitação.
- 9.5.2 Indicação, por meio de declaração, de equipe técnica para executar a prestação dos serviços, composta por, no mínimo:
- 9.5.2.1 1 (um) Coordenador Geral, estatístico, com experiência comprovada em supervisão de pesquisa de campo (atividades como coleta, digitalização, tabulação, crítica, formatação e disponibilização de bases de dados por meio eletrônico), efetuada por meio de entrevistas presenciais domiciliares; e
- 9.5.2.2 1 (um) Supervisor Técnico: profissional com nível superior completo, e experiência comprovada em supervisão de equipes de campo (mão de obra responsável pela aplicação de pesquisas).
- 9.5.3 Quanto às comprovações apresentadas, considerar que:
- 9.5.3.1 Os atestados e declarações deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente da licitante;
- 9.5.3.2 Será admitido o somatório de atestados ou declarações, desde que referentes à execução de contratos com simultaneidade mínima de dois meses.
- 9.5.3.3 A ANEEL poderá realizar diligências com o propósito de confirmar as informações previamente prestadas por meio dos atestados.
- 9.5.3.3.1 O licitante, nos termos do art.19, §10 da In n. 02/2008/MPOG, tem o dever de disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação de sua legitimidade. No caso da presente licitação, poderá ser diligenciado a apresentar relatórios, questionários, contratos e notas fiscais referentes aos atestados, sendo que a impossibilidade de apresentação de tais documentos devido à existência de cláusula de confidencialidade não constituirá condição suficiente para saneamento das dúvidas do pregoeiro.
- 9.5.3.4 No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa licitante, nem pela própria licitante.
- 9.5.3.4.1 Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante, empresas controladas ou controladoras da licitante, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.
- 9.5.3.5 A comprovação do vínculo de trabalho dos profissionais indicados com a licitante deverá ser efetuada quando da assinatura do contrato com a ANEEL (ver Cláusula “Formalização do Instrumento Contratual” deste Edital).

## 10. TESTE DE CONFORMIDADE

- 10.1 Após a aprovação da documentação de habilitação, o licitante primeiro colocado será convocado pelo Pregoeiro, via *chat*, para apresentar seu **Sistema Informatizado de Acompanhamento e Gerenciamento da Pesquisa de Campo (conforme detalhado no Anexo I deste edital)**, e submetê-lo a Teste de Conformidade, junto a uma comissão técnica designada pela ANEEL, para comprovar que possui, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- 10.1.1 Acessibilidade via URL (formulário *web*), compatível com *Internet Explorer*, *Mozilla Firefox*, *Google Chrome*, mecanismo de autenticação e autorização de acesso utilizando-se de credenciais (*login* e senha), e opção para usuário recordar a senha, caso necessário;
  - 10.1.2 Exibição do quantitativo de pesquisas da amostra a ser aplicada por unidade da Federação – UF, por distribuidora, por município e total no país;
  - 10.1.3 Exibição do detalhamento das pesquisas pelos municípios sorteados (cotas de entrevistas por município) e, para cada município, o detalhamento das pesquisas por setor censitário;
  - 10.1.4 Exibição da evolução da porcentagem de pesquisas realizadas para o total requisitado no país, com detalhamento por UF, por distribuidora e por município;
  - 10.1.5 Exibição dos resultados de entrevistas individuais por unidade consumidora pesquisada (visualização de cada questionário coletado em campo);
  - 10.1.6 Permissão da importação e da edição do questionário fornecido pela ANEEL;
    - 10.1.6.1A interface deve sinalizar as questões alteradas ou incluídas após o início da etapa de preenchimento do questionário;
  - 10.1.7 Permissão de envio, em tempo real, do questionário atualizado para os dispositivos móveis de coleta;
  - 10.1.8 Recebimento dos dados dos questionários em tempo real ao final das entrevistas, com permissão de visualização simultânea pela ANEEL e pelo instituto de pesquisa;
    - 10.1.8.1 Quando não for possível o envio dos dados devido à falta de conectividade à *internet*, estes devem ser enviados quando do acesso à rede;
  - 10.1.9 Permissão de extração dos dados pela ANEEL a qualquer tempo, com, no mínimo, as consultas dos dados brutos e sumarizados por distribuidora;
    - 10.1.9.1A ordem das colunas do banco de dados, quando da extração, deve obedecer a sequência definida pela ANEEL;
  - 10.1.10 Mecanismo de *backup* dos dados para minimizar o risco de perda das informações.
- 10.2 O licitante convocado terá prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de sua convocação, para executar o teste, no período entre 8 e 18 horas, nas dependências da ANEEL, garantido o livre acesso aos demais participantes da licitação.
- 10.3 O licitante convocado deverá prover o ambiente de *hardware*, *software* e demais recursos necessários à realização do teste.
- 10.4 O prazo para concluir o Teste de Conformidade será de até 2 (dois) dias úteis, a contar de seu início, sob pena de desclassificação do licitante pelo não cumprimento do prazo, salvo quando o motivo do atraso for ocasionado pela ANEEL.

- 10.5 O aceite do Sistema Informatizado de Acompanhamento e Gerenciamento da Pesquisa de Campo do licitante está condicionado à comprovação e aprovação de suas funcionalidades nativas ou parametrizadas pela comissão técnica.
- 10.6 Caso o licitante convocado não efetue o Teste de Conformidade, ou seu Sistema Informatizado de Acompanhamento e Gerenciamento da Pesquisa de Campo tenha sido reprovado parcial ou totalmente pela comissão técnica, sua proposta será recusada, e o licitante seguinte, na ordem de classificação, será convocado para a realização do Teste de Conformidade, e assim sucessivamente.
- 10.7 A aprovação no Teste de Conformidade não desobriga o licitante convocado de cumprir todos os demais requisitos de habilitação.

## 11. MANUTENÇÃO DA PROPOSTA OFERTADA

- 11.1 Após a abertura da sessão pública no Portal de Compras Governamentais, não poderá haver desistência da proposta ofertada.
- 11.2 O licitante que desistir de sua proposta ficará sujeito a processo de apuração de responsabilidade e eventual aplicação de sanções, nas condições previstas na Cláusula “Sanções Administrativas” deste Edital.
- 11.2.1 **O licitante que não atender convocação feita pelo Pregoeiro para apresentar documentos de habilitação, será considerado DESISTENTE;**
- 11.2.2 **EXCEPCIONALMENTE poderá ser acatado pedido de desistência de proposta**, em razão de motivo justo devidamente comprovado pelo licitante, decorrente de fato superveniente, e aceite pelo Pregoeiro.

## 12. RECURSOS

- 12.1 Declarado o vencedor, o Pregoeiro abrirá prazo durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, *manifestar sua intenção de recorrer* e apresentar os motivos das futuras razões recursais.
- 12.1.1 A motivação da intenção de recurso consiste em indicar *resumidamente* os erros de uma decisão administrativa, fazendo referência às cláusulas do Edital.
- 12.2 O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou rejeitando-a, motivadamente.
- 12.3 O licitante que tiver sua intenção aceita, deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias úteis, podendo os demais licitantes, desde logo,

apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

12.3.1 Os recursos e as contrarrazões estarão disponíveis no sistema eletrônico.

12.4 A autoridade competente decidirá os recursos contra os atos do Pregoeiro, quando este mantiver sua decisão.

12.5 O licitante tem direito às vistas dos autos do Pregão Eletrônico a qualquer momento do certame, observado apenas o tempo de organização dos documentos para apresentação, e do acesso aos interessados (nos termos estabelecidos na Cláusula “Disposições Gerais” deste edital).

12.5.1 Caso o licitante entenda necessário conhecer qualquer documento do processo para a apresentação dos motivos recursais, deverá solicitar vistas e cópias antes do registro da intenção de recurso.

12.6 O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.7 Não serão conhecidos recursos interpostos após os respectivos prazos legais.

12.7.1 A falta de manifestação no prazo estabelecido autoriza o Pregoeiro a adjudicar o objeto ao licitante vencedor.

### 13. ADJUDICAÇÃO DO OBJETO E HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME

13.1 Aceita a proposta e habilitado o licitante, o objeto deste Pregão Eletrônico será adjudicado pelo Pregoeiro ao vencedor do certame.

13.2 A homologação do certame licitatório caberá à autoridade superior.

13.2.1 Na hipótese de recurso avaliado pela autoridade superior, este fará a adjudicação do objeto.

13.3 A homologação do resultado da licitação não atribui ao vencedor o direito de ser contratado.

### 14. FORMALIZAÇÃO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

14.1 **Homologado o certame**, a ANEEL convocará o vencedor da licitação para assinar, aceitar ou retirar o instrumento contratual (contrato ou nota de empenho), em um prazo de 5(cinco) dias úteis contados da data de recebimento da convocação, sob pena de decair do direito à contratação, e sem prejuízo das sanções previstas no Edital.

14.1.1 O prazo acima poderá ser prorrogado por mais 5(cinco) dias a critério da Administração, mediante solicitação do licitante.

14.2 Na ocasião, verificar-se-á por meio do SICAF e de outros meios se o vencedor mantém as condições de habilitação, além de que este deverá apresentar:

- 14.2.1 Indicação de Preposto para representá-lo durante a execução do objeto, (art. 68 da Lei n. 8.666/93), conforme modelo do Anexo IV;
- 14.2.2 Garantia Financeira, nas condições previstas no Anexo III deste Edital (Minuta do Contrato);
- 14.2.3 Comprovação do vínculo de trabalho dos profissionais indicados para compor a equipe técnica (conforme Cláusula “Documentos de Habilitação” deste Edital).
- 14.2.3.1 O vínculo de trabalho deverá ser comprovado por meio do contrato social, se nela o profissional constar como sócio; pela certidão de registro da licitante no referido Conselho Profissional, se nela constar o nome do profissional indicado; pelos documentos citados pela legislação trabalhista, como Carteira de Trabalho e Previdência Social, Contrato de Trabalho.
- 14.2.3.2 Para comprovação de escolaridade, somente são válidos certificados de conclusão, ou declarações escolares, emitidos por entidades reconhecidas pelo Ministério de Educação e Cultura - MEC.
- 14.2.3.3 Somente será admitida a substituição do profissional indicado para compor a equipe técnica por outro de experiência e qualificação equivalente ou superior, e mediante a aprovação da ANEEL.
- 14.3 Antes da assinatura do Termo de Contrato ou do aceite do instrumento equivalente, a Administração verificará se o licitante está incluso no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – CADIN.
- 14.4 Quando o convocado não assinar, aceitar ou retirar os documentos mencionados, outro licitante poderá ser convocado, após negociações e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, obedecida a ordem de classificação.

## 15. PAGAMENTO

- 15.1 As condições de pagamento do objeto desta licitação estão dispostas no Anexo III deste Edital (Minuta do Contrato).

## 16. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 16.1 Nos termos do art. 7º, da Lei n.10.520, de 17 de julho de 2002, o licitante/adjudicatário que cometer infrações administrativas até o momento da formalização do instrumento contratual, ficará sujeito à abertura de processo administrativo em que poderão ser aplicadas as sanções a seguir.
- 16.2 **Caso não formalize o instrumento contratual** dentro do prazo de validade da proposta, multa de até 10% (dez por cento) do valor total da proposta ou lance final atualizados.
- 16.3 **Caso provoque o retardamento do objetivo do certame**, multa diária de até 1% (um por cento) do valor total da proposta, limitada ao equivalente a 10% desse mesmo total.
- 16.4 **Caso não mantenha a proposta** ou lance ofertado:

14/50

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	Conforme Minuta Aprovada
VISTO	

- 16.4.1 De até R\$1.000.000,00 (um milhão de reais), multa de 1% (um por cento) da proposta ou lance, ou de R\$ 1.000,00 (um mil reais), o que for maior.
- 16.4.2 Acima de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais), multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).
- 16.4.3 Considera-se não manter a proposta comportamento que implique em desistência desmotivada da proposta, dentre outros, não atendimento à convocação para entrega de documentos de habilitação, não envio de documentos de habilitação originais ou não atendimento à diligência do Pregoeiro para análise dos documentos de habilitação.
- 16.5 **Caso deixe de entregar documentação necessária para a formalização do instrumento contratual, apresente documentação falsa, cometa fraude fiscal, ou comporte-se de modo inidôneo**, multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) por sua conduta.
- 16.5.1 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, ao enquadramento como ME/EPP, ao enquadramento para efeito do Decreto n. 7.174/10 ou margem de preferência indicada em norma, à independência da proposta ou ao conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 16.6 Em todas as infrações acima descritas, o licitante/adjudicatário também estará sujeito à sanção de **impedimento de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até cinco anos**.
- 16.7 As penalidades previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas, ou cumulativamente, nos termos do art. 9º da Lei n. 10.520/02, e no §2º, do art. 87, da Lei n. 8.666/93, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, no tocante à responsabilidade civil, penal e administrativa, tais quais:
- 16.7.1 Provocar a iniciativa do Ministério Público, nos termos do art. 101 da Lei n. 8.666 e art.27 do Código de Processo Penal;
- 16.7.2 Oficiar ao Tribunal de Contas da União, em face do artigo 46 da Lei n. 8.443/92;
- 16.7.3 Instaurar processos administrativos, em face da Lei n. 12.846/13.
- 16.8 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei n. 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei n. 9.784, de 1999.
- 16.9 A autoridade competente, na aplicação das sanções, julgará as justificativas arguidas, levando em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 16.10 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 16.11 Sem prejuízo do andamento do processo de apuração da infração, o instrumento contratual—consideradas a urgência da necessidade pública e a gravidade da conduta apurada - poderá ter sua vigência iniciada; finda a apuração e confirmada a hipótese de condenação administrativa, o ajuste, se vigente, estará sujeito à rescisão unilateral/cancelamento.



- 16.12 Os valores das multas mencionadas acima consistem em créditos do órgão e deverão ser recolhidos no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da notificação do devedor por ofício, prazo este que, alcançado, representará o acréscimo de juros, multa e encargos ao principal, nos termos do art. 37-A, da Lei n. 10.522/2002, alterada pela Lei n. 11.941/2009, observando-se ainda o seguinte:
- 16.12.1 Taxa de juros equivalente à utilizada no Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - Selic;
- 16.12.2 Multa com limite de 20% (vinte por cento) do total do crédito do órgão; e
- 16.12.3 Ao crédito do órgão inscrito em dívida ativa acrescentar-se-á, também, a importância de 10% a título de encargo legal, previsto no §1º do art. 37-A da Lei n. 10522/2002 c/c os arts. 1º do Decreto-Lei n.1025/69, 3º do Decreto-Lei n. 1569/77 e 3º do Decreto-Lei n.1645/78. Caso seja necessário o ajuizamento da execução fiscal pertinente, este acréscimo atingirá o patamar de 20% (vinte por cento).
- 16.13 As sanções por infrações praticadas durante a vigência do instrumento contratual estão previstas no Anexo III deste Edital (Minuta do Contrato).

## 17. ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

- 17.1 Os pedidos de esclarecimentos poderão ser enviados ao Pregoeiro até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico [comprasaneel@aneel.gov.br](mailto:comprasaneel@aneel.gov.br)
- 17.2 As petições de impugnação poderão ser efetuadas por qualquer pessoa, física ou jurídica, em até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, enviadas exclusivamente para o endereço eletrônico [comprasaneel@aneel.gov.br](mailto:comprasaneel@aneel.gov.br), até as 18 horas, no horário oficial de Brasília-DF.
- 17.3 O Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidirá sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 17.4 Acolhida a impugnação contra este Edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.
- 17.5 A impugnação feita tempestivamente não impedirá o licitante de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.
- 17.6 As respostas às impugnações e aos esclarecimentos serão disponibilizadas no sistema eletrônico, nos sítios [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br) e [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br), e nos autos do processo licitatório.
- 17.6.1 Os esclarecimentos publicados passam a integrar as regras da licitação e seus termos devem ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes participantes do certame.
- 17.7 As impugnações e os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

## 18. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 18.1 Compete à Autoridade Superior, assegurados o contraditório e a ampla defesa, anular este Pregão por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, e o revogar por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado.
- 18.2 A anulação do Pregão induz a do respectivo instrumento contratual.
- 18.2.1 O licitante não terá direito à indenização em decorrência da anulação do certame, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.
- 18.3 Em qualquer fase da licitação o Pregoeiro ou a Autoridade Superior poderão promover diligência, a fim de esclarecer ou complementar a instrução do processo, sendo o procedimento formalizado por despacho fundamentado, com prazo para atendimento, registro em ata e disponibilizado a todos.
- 18.4 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, nos mesmos horários e sítio estabelecidos, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.
- 18.5 O licitante deve acompanhar com atenção as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, e é responsável pelo ônus decorrente da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema, ou de sua desconexão.
- 18.6 O proponente assume todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas, independentemente da condução ou do resultado do certame, não lhe cabendo, sob pena de responsabilização nos termos da lei, desistir de proposta ou lances, pleitear qualquer alteração, alegar erros, salvo motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 18.7 A entrega tempestiva da documentação de habilitação e da proposta de preços é de inteira responsabilidade do licitante convocado.
- 18.8 Não serão aceitos documentos:
- 18.8.1 Ilegíveis;
- 18.8.2 Em cópias simples (sem autenticação em Cartório competente);
- 18.8.3 Na forma de protocolos de entrega, ou de solicitação;
- 18.8.4 Referentes a estabelecimento diverso daquele que executará o serviço, no caso de o licitante possuir mais de um estabelecimento comercial;
- 18.8.5 Referentes à matriz e outros às filiais, para habilitação jurídica, fiscal e trabalhista, exceto quando o próprio documento for aplicável a todos os estabelecimentos da empresa (matriz e filial).
- 18.9 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, serão recebidos e

presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

- 18.10 Todos os documentos apresentados, se originários de outros países, deverão estar autenticados por consulado brasileiro no país de origem e, quando escritos em idioma estrangeiro, traduzidos para a língua portuguesa por tradutor juramentado, caso seja feita no Brasil, ou por pessoa ou entidade com função equivalente, caso efetuada em outro país.
- 18.11 Os proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados na licitação, e seu conteúdo está sujeito às responsabilidades de natureza administrativa, civil e penal.
- 18.12 O desatendimento de exigências formais não essenciais não implicará o afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 18.13 O Pregoeiro poderá fixar prazo para o licitante sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos.
- 18.14 As vistas dos autos do Pregão Eletrônico poderão ser solicitadas a qualquer momento do certame, observado apenas o tempo para organização dos documentos e do acesso aos interessados.
- 18.14.1.1 O acesso remoto aos documentos (*on line*) deverá ser efetuado por meio de consulta ao sítio da ANEEL, seguindo o caminho SERVIÇOS – CONSULTA PROCESSUAL; ou diretamente no endereço: <http://www.aneel.gov.br/consulta-processual/> ;
- 18.14.1.2 A consulta remota permite o *download* de cada documento do processo, dispensando a necessidade de solicitação de cópias, e, para efetuá-la, é necessário estar cadastrado e autenticado no sítio;
- 18.14.1.3 Estão disponíveis para consulta os processos ostensivos autuados a partir de 2014 (os demais processos estão em fase de publicação); caso o processo ou documento desejado não estiver disponível, o interessado deverá fazer uma solicitação de cópia pela Lei de Acesso à Informação ou por meio dos formulários próprios, e verificar sua disponibilidade.
- 18.14.2 Caso prefira, o licitante também poderá optar por ter vistas dos processos na ANEEL, acompanhado por servidor público.
- 18.15 As normas que disciplinam este Pregão Eletrônico serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento do interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.
- 18.16 Em caso de divergência entre normas infralegais e as contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.

## 19. ANEXOS DO EDITAL

- 19.1 Constituem anexos deste Edital os seguintes documentos:
- 19.1.1 Anexo I – Termo de Referência;
  - 19.1.2 Anexo II – Modelo de Proposta de Preços;
  - 19.1.3 Anexo III – Minuta do Contrato;
  - 19.1.4 Anexo IV– Modelo de expediente para Designação de Preposto; e
  - 19.1.5 Anexo V– Modelo de Questionário.

Brasília, 6 de março de 2017.

UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES  
Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	Conforme Minuta Aprovada
VISTO	

## ANEXO I DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 3/2017 – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 OBJETO DE PESQUISA

- 1.1 A ANEEL realiza anualmente, desde o ano 2000, pesquisa primária, de âmbito nacional, com o objetivo de apurar o grau de satisfação dos consumidores residenciais em relação aos serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica.
- 1.2 A pesquisa está em conformidade com a cláusula segunda do Contrato de Gestão da ANEEL, a qual estabelece assegurar serviços de energia elétrica adequados e com qualidade como uma de suas diretrizes.
- 1.3 Os resultados obtidos com a pesquisa fornecem subsídios para análise detalhada de aspectos relacionados à qualidade dos serviços, custo/benefício, satisfação, confiança e fidelidade dos consumidores, constituindo-se em importante ferramenta de gestão do setor.
- 1.4 Anualmente, após a divulgação, são publicados na página da ANEEL os resultados em forma de relatório por distribuidora, por categoria e para o Brasil. No mesmo espaço são disponibilizados para sociedade e para os agentes de distribuição os simuladores de aumento da satisfação a partir de melhorias em itens da qualidade percebida e do valor percebido.
- 1.5 Em 2002, foi instituído o Prêmio IASC, em reconhecimento às concessionárias melhor avaliadas por seus consumidores, visando incentivar o aprimoramento constante dos serviços prestados.
- 1.6 A partir do ano de 2014 a pesquisa passou a abranger também as permissionárias de distribuição de energia elétrica, possibilitando que também essas empresas façam uso dos resultados para identificar possibilidades de melhoria da qualidade dos serviços prestados aos consumidores residenciais.
- 1.7 De 2017 em diante o índice ANEEL de satisfação do consumidor residencial – IASC 2016 – passará a compor, em conjunto com outros indicadores comerciais e técnicos, o componente de qualidade – Q do fator X, conforme Submódulo 2.5 dos Procedimentos de Regulação Tarifária - Proret.

### 2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA DE CAMPO

- 2.1 Execução de pesquisa primária por meio de entrevistas presenciais e domiciliares, incluindo coleta de informações, tabulação, crítica e disponibilização desses dados por meio eletrônico, tendo por universo os consumidores residenciais das 63 concessionárias e das 38 permissionárias de distribuição de energia elétrica do país, conforme municípios selecionados por meio de sorteio realizado pela ANEEL.
- 2.2 Deverão ser aplicados 24.926 (vinte e quatro mil, novecentos e vinte e seis) questionários, com no mínimo 8 (oito) questionários por município.
- 2.3 A coleta de dados deverá ser realizada eletronicamente, com o uso de equipamentos eletrônicos portáteis capazes de fazer o registro eletrônico e o tratamento básico do questionário, cujo *software* implementado possa identificar e registrar automaticamente as coordenadas GPS do local da entrevista (com erro máximo de 50 metros) sem intervenção do operador (sem digitação) e com transmissão e gravação automática dos dados no banco de dados do Contratado, ao fim de cada entrevista, a partir do equipamento de coleta, e disponibilização imediata dos dados coletados à ANEEL (de forma visual ou por meio de disponibilização

do banco de dados, de maneira que se possa garantir que as coordenadas estão sendo coletadas de forma automática).

- 2.4 Para acompanhamento da coleta de dados, o Contratado deverá disponibilizar um **Sistema Informatizado de Acompanhamento e Gerenciamento da Pesquisa de Campo** que possibilite à ANEEL, a qualquer tempo, gerenciar e exercer ampla e rigorosa fiscalização dos critérios relacionados a atividade.
- 2.5 Na área das concessionárias de distribuição, não é permitida, em cada setor censitário, a realização de mais de 4 (quatro) entrevistas por logradouro. Além disso, a escolha das unidades consumidoras situadas nos setores censitários onde se realizará a pesquisa deverá seguir os seguintes critérios mínimos, baseados no número de entrevistas por município:
- 2.5.1 Até 50 entrevistas – livre escolha das unidades consumidoras, realizando a pesquisa ao menos em dois setores censitários do município, com perfis de renda diferenciados, não concentrando mais de 60% das entrevistas em cada setor;
- 2.5.2 De 51 a 100 entrevistas – livre escolha das unidades consumidoras, visitando ao menos quatro setores censitários no município, com perfis de renda diferenciados, não concentrando mais de 30% das entrevistas em cada setor; e
- 2.5.3 Acima de 100 entrevistas – realização da pesquisa dividindo o total das entrevistas pelas 5 (cinco) regiões do município (norte, sul, leste, oeste e central), não concentrando mais de 22% das entrevistas em cada região. Devem ser visitados ao menos dois setores censitários em cada região, com perfis de renda diferenciados, não concentrando mais de 60% das entrevistas em cada setor de cada região.
- 2.6 Ressalta-se que o sorteio dos setores censitários será de responsabilidade do Contratado e que, durante a etapa “Planejamento, entrega de cronograma e realização de treinamento”, o instituto deverá informar à ANEEL, no mínimo, o dobro de setores censitários que serão pesquisados. Após a aprovação da ANEEL do sorteio dos setores censitários, o instituto contratado deverá encaminhar o mapa e a descrição de cada setor censitário que será pesquisado e informar previamente eventuais alterações.
- 2.6.1 O Censo 2010 conceitua setor censitário como “unidade territorial estabelecida para fins de controle cadastral, formada por área contínua, situadas em um único quadro urbano ou rural, com dimensão e número de domicílios que permitam o levantamento por um recenseador.”
- 2.7 Em cada concessionária de distribuição, o percentual máximo de entrevistas realizadas em domicílios com renda de até 2 (dois) salários mínimos, não deverá superar o percentual de domicílios com renda de até 2 (dois) salários mínimos da Unidade da Federação em que se localiza o município, de acordo com o Censo 2010 do IBGE, conforme tabela a seguir:

Unidade da Federação	Domicílios com renda de até 2 salários mínimos (%) Censo 2010 (IBGE)
Acre	53,31
Alagoas	63,28
Amapá	42,79

Unidade da Federação	Domicílios com renda de até 2 salários mínimos (%) Censo 2010 (IBGE)
Amazonas	49,14
Bahia	60,51
Ceará	61,40
Distrito Federal	22,93
Espírito Santo	37,62
Goiás	37,60
Maranhão	64,90
Mato Grosso	38,18
Mato Grosso do Sul	36,99
Minas Gerais	39,68
Pará	56,05
Paraíba	61,43
Paraná	30,96
Pernambuco	59,42
Piauí	63,22
Rio de Janeiro	34,82
Rio Grande do Norte	54,62
Rio Grande do Sul	30,82
Rondônia	43,11
Roraima	47,12
Santa Catarina	22,23
São Paulo	26,59
Sergipe	58,91
Tocantins	52,02

*Nota: caso a área de concessão atenda municípios de mais de uma Unidade da Federação, o critério seguirá o perfil da UF a que pertença o município.*

2.8 A ANEEL poderá, a seu critério, reavaliar os critérios estabelecidos nos itens 2.5, 2.6 e 2.7, mediante solicitação embasada por escrito do instituto de pesquisa com as respectivas justificativas, ou sempre que julgar necessário.

### 3 QUESTIONÁRIO

3.1 O entrevistador utilizará questionário (conforme modelo do Anexo V deste Edital), composto por 32 questões formatadas e fornecidas pela ANEEL, em conformidade com a metodologia específica desenvolvida para a obtenção do IASC, visando à mensuração das variáveis: Qualidade Percebida (17 itens), Valor Percebido (4 itens), Fidelidade (4 itens), Confiança (4 itens) e Satisfação (3 itens).



- 3.2 Para qualificação do respondente como uma unidade amostral representativa, 13 (treze) questões de filtragem fazem parte do início do questionário, para verificação das seguintes características do entrevistado (observa-se que as questões 2 e 3 não são de filtragem, pois apenas o gênero e a idade do respondente são coletadas, e, no caso das permissionárias, a questão 8 é flexibilizada):
- 3.2.1 Ser o responsável pelo domicílio (questão 1);
  - 3.2.2 Morar no domicílio (questão 4);
  - 3.2.3 Disponibilizar telefone de contato para que a entrevista possa ser confirmada (esta informação é levantada antes da realização do questionário, mas só é anotada ao término da entrevista – campos v49, v50, v51);
  - 3.2.4 Morar no município pesquisado há mais de seis meses (questão 5);
  - 3.2.5 Saber o nome da empresa (concessionária ou permissionária) que fornece energia para o domicílio em que habita (questão 6);
  - 3.2.6 Não trabalhar em distribuidora de energia elétrica e nem ter parente, que more na mesma residência, que o faça (questão 7);
  - 3.2.7 Habitar domicílio cuja energia elétrica seja exclusivamente de uso residencial, sendo admitidas exceções somente quando da realização de entrevistas na área rural das permissionárias, desde que o entrevistado resida no local (questão 8);
  - 3.2.8 Saber onde fica o medidor de energia elétrica (questão 9);
  - 3.2.9 Não fornecer energia elétrica para terceiros (questão 10);
  - 3.2.10 Ter fornecimento normal de energia elétrica na residência (questão 11);
  - 3.2.11 Saber o valor, ainda que aproximado, da conta de energia elétrica (questão 12);
  - 3.2.12 Ter ao menos ensino fundamental incompleto – saber ler (questão 13);
  - 3.2.13 Informar a renda média mensal da família (questão 14);
- 3.3 Caso o entrevistado não satisfaça as características estabelecidas pelas questões de filtro a entrevista deverá ser encerrada, sem a aplicação das demais questões, não sendo computada para compor o objeto a ser entregue.
- 3.4 Ao final do questionário o entrevistador deverá efetuar 12 perguntas diretamente relacionadas ao conhecimento da ANEEL, uma questão sobre o conhecimento dos conselhos de consumidores e coletar dados relacionados ao consumidor e sua unidade consumidora.

#### **4 SORTEIO DOS MUNICÍPIOS**

- 4.1 Os municípios que participarão da 18ª pesquisa de satisfação dos consumidores serão definidos por meio de sorteio realizado pela ANEEL, cujo resultado será disponibilizado em nossa página na internet ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)), e informado ao instituto de pesquisa quando da assinatura do contrato.

4.2 As tabelas a seguir apresentam uma previsão da quantidade de municípios e de questionários que serão aplicados nas concessionárias e permissionárias, podendo haver variação na quantidade de municípios em função do sorteio que será realizado:

ESTADO	CONCESSIONÁRIAS	Nº de Municípios	Nº de Questionários
Acre	Companhia de Eletricidade do Acre	6	250
Alagoas	Companhia Energética de Alagoas	9	320
Amapá	Companhia de Eletricidade do Amapá	5	250
Amazonas	Amazonas Distribuidora de Energia S.A.	6	320
Bahia	Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia	14	450
Ceará	Companhia Energética do Ceará	9	450
Distrito Federal	CEB Distribuição S.A.	1	320
Espírito Santo	Empresa Luz e Força Santa Maria S.A.	4	250
	Espírito Santo Centrais Elétricas S.A.	10	450
Goiás	Celg Distribuição S.A.	13	450
	Companhia Hidroelétrica São Patrício	6	200
Maranhão	Companhia Energética do Maranhão	12	450
Mato Grosso do Sul	Energisa Mato Grosso do Sul Distribuidora de Energia S.A.	10	320
Mato Grosso	Energisa Mato Grosso Distribuidora de Energia S.A.	11	320
Minas Gerais	Cemig Distribuição S.A.	19	450
	DME Distribuição S.A.	1	250
	Energisa Minas Gerais Distribuidora de Energia S.A.	12	250
Pará	Centrais Elétricas do Pará S.A.	12	450
Paraíba	Energisa Borborema Distribuidora de Energia S.A.	3	250
	Energisa Paraíba Distribuidora de Energia S.A.	12	320
Paraná	Companhia Campolarguense de Energia	1	250
	Companhia Força e Luz do Oeste	1	250
	Copel Distribuição S.A.	15	450
	Força e Luz Coronel Vivida Ltda.	1	200
Pernambuco	Companhia Energética de Pernambuco	15	450
Piauí	Companhia Energética do Piauí	13	320
Rio de Janeiro	Ampla Energia e Serviços S.A.	13	450
	Energisa Nova Friburgo Distribuidora de Energia S.A.	1	250
	Light Serviços de Eletricidade S.A.	11	450
Rio Grande do Norte	Companhia Energética do Rio Grande do Norte	8	320
Rio Grande do Sul	RGE Sul Distribuidora de Energia S.A.	13	450
	Centrais Elétricas de Carazinho S.A.	3	200
	Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica	10	450
	Departamento Municipal de Energia Elétrica de Ijuí	1	200

ESTADO	CONCESSIONÁRIAS	Nº de Municípios	Nº de Questionários
	Hidroelétrica Panambi S.A.	2	200
	Muxfeldt Marin & Cia. Ltda.	2	200
	Rio Grande Energia S.A.	13	450
	Usina Hidroelétrica Nova Palma Ltda.	4	200
Rondônia	Centrais Elétricas de Rondônia S.A.	11	320
Roraima	Boa Vista Energia S.A.	1	250
	Companhia Energética de Roraima	9	200
Santa Catarina	Celesc Distribuição S.A.	14	450
	Cooperativa Aliança	3	250
	Empresa Força e Luz João Cesa Ltda.	1	200
	Empresa Força e Luz Urussanga Ltda.	1	200
	Iguaçu Distribuidora de Energia Elétrica Ltda.	3	200
São Paulo	Bandeirante Energia S.A.	9	450
	Caiuá Distribuição de Energia S.A.	7	250
	Companhia Jaguari de Energia	2	250
	Companhia Leste Paulista de Energia	3	250
	Companhia Luz e Força de Mococa	4	250
	Companhia Luz e Força Santa Cruz	8	250
	Companhia Nacional de Energia Elétrica	6	250
	Companhia Paulista de Força e Luz	15	450
	Companhia Piratininga de Força e Luz	9	450
	Companhia Sul Paulista de Energia Elétrica	5	250
	Elektro Eletricidade e Serviços S.A.	17	450
	Eletropaulo Metropolitana Eletricidade de São Paulo S.A.	7	450
	Empresa de Distribuição de Energia Vale Paranapanema S.A.	8	250
	Empresa Elétrica Bragantina S.A.	4	250
Sergipe	Companhia Sul Sergipana de Eletricidade	6	250
	Energisa Sergipe Distribuidora de Energia S.A.	9	320
Tocantins	Energisa Tocantins Distribuidora de Energia S.A.	14	320
<b>TOTAL</b>		<b>478</b>	<b>19.970</b>

ESTADO	PERMISSIONÁRIAS	Nº de Municípios	Nº de Questionários
Paraná	Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Arapoti – Ceral-Dis	1	49
Rio de Janeiro	Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende Ltda. – Ceres	3	150
Rio Grande do Sul	Cooperativa de Distribuição de Energia Teutônia – Certel Energia	7	150

ESTADO	PERMISSIONÁRIAS	Nº de Municípios	Nº de Questionários
	Cooperativa Regional de Energia Taquari Jacuí – Certaja Energia	5	150
	Coprel Cooperativa de Energia – Coprel	11	150
	Cooperativa de Distribuição e Geração de Energia das Missões Ltda. – Cermissões	4	150
	Cooperativa de Distribuição de Energia – Creluz-D	3	150
	Cooperativa Distribuidora de Energia Fronteira Noroeste – Cooperluz	2	150
	Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento Ijuí Ltda. – Ceriluz	2	63
	Cooperativa Regional de Eletrificação Rural do Alto Uruguai – Ceral	2	63
Santa Catarina	Cooperativa Pioneira de Eletrificação – Coopera	2	150
	Cooperativa de Eletrificação Anita Garibaldi Ltda. – Cergal	2	150
	Cooperativa de Eletricidade de Paulo Lopes – Cerpalo	3	150
	Cooperativa de Eletrificação Braço do Norte – Cerbranorte	2	150
	Cooperativa Fumacense de Eletricidade – Cermoful	2	150
	Cooperativa de Eletricidade Praia Grande – Ceprag	2	150
	Cooperativa de Distribuição de Energia – Cersul	4	150
	Cooperativa Energética Cocal – Coopercocal	3	150
	Cooperativa de Prestação de Serviços Públicos de Distribuição de Energia Elétrica Senador Esteves Júnior – Cerej	4	150
	Cooperativa Regional Sul de Eletrificação Rural – Coorsel	3	150
	Cooperativa de Eletricidade de Gravatal – Cergal	1	150
	Cooperativa de Energia Treviso – Certrel	2	150
	Cooperativa Distribuidora de Energia Vale do Araçá – Ceraçá	6	150
	Cooperativa de Eletricidade Jacinto Machado – Cejama	1	150
	Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Anitápolis – Ceral Anitápolis	2	63
	Cooperativa de Eletricidade Grão Pará – Cergapa	1	63
Cooperativa de Eletrificação Lauro Müller – Coopermila	1	45	
Sergipe	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural Centro Sul de Sergipe Ltda. - Cercos	1	150
São Paulo	Cooperativa de Eletrificação e Telefonia Rurais de Ibiúna Ltda. – Cetril	2	150
	Cooperativa de Eletrificação Rural Itu-Mairinque – Cerim	4	150
	Cooperativa de Eletrificação Rural de Itai-Parapanema-Avaré – Ceripa	3	150
	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Itapeçerica da Serra – Ceris	3	150
	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural do Alto Paraíba Ltda. – Cedrap	3	150
	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de São José do Rio Preto Ltda. – Cerrp	2	150
	Cooperativa de Energização e Desenvolvimento Rural do Vale do Itariri - Cedri	3	150

ESTADO	PERMISSIONÁRIAS	Nº de Municípios	Nº de Questionários
	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte - Cernhe	2	150
	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes - Cermc	1	64
	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão Ltda. – Cerpro	1	46
<b>TOTAL</b>		<b>106</b>	<b>4.956</b>

## 5 PRODUTO A SER ENTREGUE

- 5.1 O produto final consistirá na entrega de uma planilha em formato *Excel*, conforme modelo fornecido pela ANEEL, com a base de dados contendo todos os dados codificados dos 24.926 (vinte e quatro mil, oitocentos e setenta e seis) questionários aplicados.
- 5.2 A entrega deverá ser realizada por meio do *e-mail* pesquisa\_iasc@aneel.gov.br.
- 5.3 Adicionalmente, durante todo o período de execução da pesquisa de campo, o Contratado deverá, por meio do **Sistema Informatizado de Acompanhamento e Gerenciamento da Pesquisa de Campo**, disponibilizar para *download* da ANEEL a base de dados codificada, com o objetivo de que sejam feitas as validações das entrevistas entregues ao longo de toda a realização do trabalho.
- 5.4 As validações durante o período de coleta têm como objetivo o acompanhamento e auditoria constante por parte da contratante, possibilitando assim a análise e devidas correções caso sejam necessárias ainda durante o período da pesquisa, não implicando, em nenhuma hipótese, em pagamentos parciais devido à aprovação de parte das entrevistas.

## 6 PRAZOS DE EXECUÇÃO

- 6.1 No quadro abaixo estão definidos os prazos para execução das etapas da pesquisa:

Etapas	Prazos Limites
1. Planejamento, entrega de cronograma e realização de treinamento (30 dias)	D + 30 dias
2. Período de realização da pesquisa de campo e entrega (75 dias)	
2.1. Primeira parcial	D + 60 dias
2.2. Segunda parcial	D + 75 dias
2.3. Terceira parcial	D + 90 dias
2.4. Quarta parcial	D + 105 dias
3. Conclusão e entrega final (15 dias)	D + 120 dias

*D = Data de Assinatura do Contrato*

- 6.2 O Contratado deverá encaminhar à ANEEL, com no mínimo dez (10) dias de antecedência do início da realização da pesquisa, seu cronograma de realização, com as datas de aplicação de questionários em cada município, a lista de todos os setores censitários sorteados (no mínimo o dobro da quantidade necessária), os respectivos mapas e descrição dos setores, e a relação de coordenadores e entrevistadores;
- 6.3 O Contratado deverá realizar treinamento específico para seus coordenadores e entrevistadores a respeito dos serviços, com a presença de representantes da ANEEL, devendo informá-la sobre a(s) data(s) desse(s) treinamento(s) com antecedência mínima de dez (10) dias de sua realização;
- 6.4 Qualquer atualização do cronograma de aplicação dos questionários em cada município deverá ser comunicada previamente à ANEEL;
- 6.5 Ao cabo de cada parcial estipulada na etapa “Período de realização da pesquisa de campo e entrega (75 dias)”, o número de entrevistas realizadas deverá ser superior a 5.000, 10.000, 15.000 e 20.000, respectivamente;
- 6.6 Toda alteração na equipe de coordenadores ou entrevistadores deverá ser comunicada à ANEEL, e somente ocorrerá, mediante a comprovação, pelo Contratado, de que os novos integrantes detenham as mesmas qualificações profissionais exigidas dos substitutos.

## **7 SUPERVISÃO, ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO OBJETO**

- 7.1 No interesse do Contratado, poderá(ão) ser realizada(s) reunião(ões), na sede da ANEEL em Brasília, para esclarecimentos gerais sobre os requisitos exigidos, funcionalidades do Sistema Informatizado de Acompanhamento e Gerenciamento da Pesquisa de Campo, eventuais dúvidas sobre o questionário, planilha modelo para tabulação dos dados coletados em campo, lista de distribuidoras, entre outros.
- 7.2 Para efeito de melhor fiscalização da execução do objeto, a ANEEL poderá tomar ainda as seguintes medidas, dentre outras:
- 7.2.1 Acompanhar a aplicação dos questionários por parte dos entrevistadores em alguns municípios sorteados;
- 7.2.2 Avaliar o preenchimento dos questionários aplicados, durante a realização da pesquisa;
- 7.2.3 Extrair o banco de dados do Contratado, a qualquer tempo, para fiscalizar se a pesquisa está sendo realizada em consonância com os requisitos deste termo de referência;
- 7.2.4 Efetuar ligações telefônicas para os respondentes, tanto durante a etapa de campo, quanto após a entrega do produto final, com o intuito de validar a realização da pesquisa;
- 7.2.5 Solicitar a reaplicação dos questionários, sem alteração do valor do contrato, sempre que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções na aplicação segundo os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, estipulando prazo que garanta prejuízo mínimo ao cronograma de execução.

## **8 VALOR DA CONTRATAÇÃO**

- 8.1 O valor total estimado para a contratação é de R\$ 1.194.473,79 (Um milhão, cento e noventa e quatro mil, quatrocentos e setenta e três reais e setenta e nove centavos).

**ANEXO II DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 3/2017 – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO**

À AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

**Ref: PREGÃO ELETRÔNICO N. 3/2017**

Senhores,

Após examinar todas as cláusulas e condições estipuladas no Edital em referência, apresentamos nossa proposta nos termos consignados no mencionado ato convocatório e seus anexos, com os quais concordamos plenamente.

Nossa proposta é válida por 60 (sessenta) dias, contados da data prevista para a entrega da mesma, sendo o preço ofertado firme e irrevogável durante o prazo de validade. Estão inclusos nos preços ofertados todos os tributos, custos e despesas diretas ou indiretas, sendo de nossa inteira responsabilidade, ainda, os que porventura venham a ser omitidos na proposta ou incorretamente cotados.

O valor total estimado de nossa proposta para a **prestação de serviços especializados de pesquisa de opinião, para realização da 18ª pesquisa de satisfação do consumidor residencial, de âmbito nacional, visando instruir o cálculo do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC 2017, conforme especificações do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO N. 3/2017 e seus anexos**, é de R\$ \_\_\_\_\_ (por extenso).

(Local), de de 2017.

\_\_\_\_\_  
(Representante Legal)

(RG e CPF)

(Nome da Empresa)

(Endereço)

(endereço eletrônico, telefone, *FAC-SÍMILE*)



**ANEXO III DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 3/2017 - MINUTA DO CONTRATO**

**CONTRATO N. XX/2017-ANEEL**

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL E A \_\_\_\_\_, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE PESQUISA DE OPINIÃO, PARA REALIZAÇÃO DA 18ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR RESIDENCIAL, DE ÂMBITO NACIONAL, VISANDO INSTRUIR O CÁLCULO DO ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR – IASC 2017**

A **AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA - ANEEL**, com sede na cidade de Brasília – DF, SGAN 603, Bloco “J”, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 02.270.669/0001-29, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo seu Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios, \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n. \_\_\_\_\_, e inscrito no CPF n. \_\_\_\_\_, nomeado pela Portaria n. \_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, publicada no Diário Oficial da União em \_\_\_\_\_, de acordo com delegação de competência que lhe foi atribuída no art. \_\_\_\_ da Portaria n. \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_, publicada no Diário Oficial da União em \_\_\_\_\_, e de outro lado, \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATADO**, inscrita no CNPJ/MF n. \_\_\_\_\_, estabelecida na \_\_\_\_\_, representada por \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n. \_\_\_\_\_, e inscrito no CPF n. \_\_\_\_\_, e em observância ao disposto Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, à Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, ao Decreto n. 2.271, de 7 de julho de 1997, ao Decreto n. 3.555, de 8 de agosto de 2000, ao Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005, ao Decreto n. 8.538, de 6 de outubro de 2015, às Instruções Normativas SLTI/MPOG n. 2, de 30 de abril de 2008, à Portaria MP n. 409, de 21 de dezembro de 2016, e à Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, com as respectivas alterações posteriores, e demais normas que regem a espécie, resolvem celebrar o presente Contrato, pelas condições estabelecidas nas seguintes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

- 1.1 Constitui objeto do presente Contrato a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE PESQUISA DE OPINIÃO, PARA REALIZAÇÃO DA 18ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR RESIDENCIAL, DE ÂMBITO NACIONAL, VISANDO INSTRUIR O CÁLCULO DO ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR – IASC 2017.**

## CLÁUSULA SEGUNDA – DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

- 2.1 A execução do objeto deve obedecer ao estipulado neste Contrato, bem como às disposições constantes dos documentos adiante enumerados, que integram o Processo n. 48500.000664/2017-11.
- 2.1.1 Edital do PREGÃO ELETRÔNICO N. 3/2017 e seus anexos;
- 2.1.2 Propostas e documentos firmados pelo CONTRATADO.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

- 3.1 O objeto será fornecido sob o regime de **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**, nos termos da Lei n.8.666/93.

## CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA

- 4.1 O período de vigência do Contrato será de 180 (cento e oitenta) dias, contados do dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ (data de assinatura do contrato), até \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

## CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

- 5.1 Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital do pregão eletrônico.
- 5.1.1 Falta de manutenção das condições de habilitação e qualificação, exigidas no Edital, poderá ensejar a abertura de processos de rescisão contratual e de apuração de responsabilidade contratual.
- 5.2 Executar os serviços nos termos da legislação vigente, assumindo a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais, bem como encargos trabalhistas, uma vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo com a Administração Pública.
- 5.3 Manter preposto para representá-lo junto à CONTRATANTE, durante a execução do contrato, de fácil acesso ao GESTOR DO CONTRATO, para a solução de problemas em tempo hábil, tomada de providências ou reuniões necessárias, e, quando cabível, incumbir-se de receber as orientações, diligências, encaminhar, responder e decidir as principais questões técnicas, legais e administrativas, relacionadas às disposições contratuais.

- 5.4 Cumprir, por si e por seus empregados e prepostos, todas as normas legais aplicáveis ao objeto do contrato, bem como às diretrizes e normas organizacionais da CONTRATANTE, especialmente, as normas de segurança, sigilo e veiculação de informações e o Código de Ética da ANEEL, disponíveis para consulta por meio do sítio da ANEEL, seguindo o caminho INSTITUCIONAL – LEGISLAÇÃO – NORMAS DE ORGANIZAÇÃO; ou diretamente no endereço <http://www.aneel.gov.br/normas-organizacao?inheritRedirect=true>);
- 5.5 Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no CONTRATANTE, em conformidade com o disposto no art. 7º do Decreto n. 7.203, de 4 de junho de 2010, considerando-se familiar o cônjuge, o companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;
- 5.6 Realizar os trabalhos, objetos deste termo, em rigorosa observância às prescrições da ANEEL e em conformidade com as normas técnicas e legais aplicáveis, assumindo, desde já, a responsabilidade total e exclusiva pela perfeição técnica dos mesmos, comprometendo-se, em consequência, a efetuar, por sua conta exclusiva, as correções e retificações que forem consideradas necessárias para atendimento das normas técnicas e das recomendações específicas que lhe forem previamente transmitidas;
- 5.7 Realizar as entrevistas domiciliares presenciais e coletar as informações utilizando equipamentos eletrônicos portáteis capazes de fazer o registro eletrônico e tratamento básico do questionário, coletar as coordenadas do local via GPS (com erro máximo de 50 metros) e enviar os dados automaticamente ao seu banco de dados ao fim de cada entrevista, com a disponibilização imediata dos dados coletados ao contratante (de forma visual ou por meio de disponibilização do banco de dados, de maneira que se possa garantir que as coordenadas estão sendo coletadas de forma automática).
- 5.7.1 Os referidos equipamentos serão disponibilizados pelo Contratado;
- 5.8 Disponibilizar e manter funcionamento adequado de um Sistema Informatizado de Acompanhamento e Gerenciamento da Pesquisa de Campo para garantir autonomia e rigor na fiscalização da execução do trabalho de campo pela ANEEL.
- 5.9 Disponibilizar para a realização da pesquisa uma quantidade adequada de entrevistadores devidamente treinados na aplicação de questionários eletrônicos (conforme especificado no item anterior), com jornada de trabalho em conformidade com a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, de forma a garantir a conclusão das 24.926 (vinte e quatro mil, novecentos e vinte e seis) entrevistas no prazo máximo de 75 dias;
- 5.10 Executar os trabalhos dentro do cronograma, justificando tempestivamente à ANEEL, qualquer alteração imperiosa deste;
- 5.11 Efetuar todos os pagamentos de impostos, taxas e quaisquer outros encargos fiscais, de origem Federal, Estadual ou Municipal, bem como das contribuições sociais incidentes;
- 5.12 Assumir quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais, inclusive trabalhistas, que lhe venha a ser atribuída por força de lei, relacionadas com o cumprimento do objeto deste contrato;
- 5.13 Intermediar, junto às equipes de campo, as eventuais diligências da ANEEL, com vistas ao acompanhamento físico da aplicação dos questionários;

- 5.14 Solicitar à ANEEL, sempre por escrito e de forma tempestiva, instruções específicas julgadas necessárias e não contidas neste termo de referência, para a realização dos trabalhos; e
- 5.15 Somente divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato que envolvam o nome da ANEEL com expressa autorização desta.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 6.1 Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar os trabalhos objetos do Contrato, com a extração do banco de dados do CONTRATADO com os questionários originais, durante a vigência do mesmo.
- 6.2 Proporcionar todas as facilidades para que o CONTRATADO possa desempenhar os serviços dentro das normas vigentes;
- 6.3 Efetuar o pagamento ao CONTRATADO nas condições e prazos pactuados.
- 6.4 Supervisionar a execução dos serviços, promovendo o acompanhamento e a fiscalização sob os aspectos quantitativos e qualitativos.
- 6.5 Exercer a fiscalização dos serviços por meio de servidor especialmente designado para esse fim, Gestor de Contrato, na forma prevista na Lei nº 8.666/93 e alterações, procedendo ao atesto da(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s), com as ressalvas e/ou glosas necessárias
- 6.6 Atestar a execução dos serviços e receber a fatura correspondente, quando apresentada na forma estabelecida no Edital e seus anexos.
- 6.7 Comunicar prontamente ao CONTRATADO qualquer anormalidade evidenciada na execução do contrato para a devida correção e/ou adequação.
- 6.8 Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre multas, penalidades e quaisquer outros débitos de sua responsabilidade, garantido o contraditório e ampla defesa.
- 6.9 Se necessário, aplicar as sanções administrativas, advertências, multas ou suspensões, previstas nos artigos 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666/93 sobre o CONTRATADO.
- 6.10 Fornecer ao CONTRATADO o nome dos funcionários da ANEEL que irão acompanhar os serviços e fiscalizar a execução do contrato.
- 6.11 Solicitar a reaplicação dos questionários, sem alteração do valor do contrato, sempre que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções na aplicação segundo os critérios estabelecidos no Anexo I do Edital (Termo de Referência), estipulando prazo que garanta prejuízo mínimo ao cronograma de execução.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA GESTÃO DO CONTRATO**

- 7.1 A ANEEL designará um gestor titular e um substituto para acompanhar e fiscalizar os serviços, nos termos do disposto no art. 67 da Lei n. 8.666/1993 e da Portaria ANEEL n. 1.679/2011, devendo-se registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada ao CONTRATADO,

para que providencie a imediata correção das irregularidades, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Instrumento.

- 7.2 A fiscalização que trata o parágrafo anterior não exclui nem reduz a responsabilidade do CONTRATADO, até mesmo perante terceiro, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (art. 70 da lei 8.666/93).

### CLÁUSULA OITAVA – DOS PREÇOS

- 8.1 Para os devidos fins legais, o valor total estimado deste Contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

### CLÁUSULA NONA – DO PAGAMENTO

- 9.1 Os pagamentos serão efetuados em PARCELA ÚNICA, após auditoria e aprovação do produto final, conforme os procedimentos descritos no Anexo I do Edital (Termo de Referência), e obedecendo aos seguintes eventos:
- 9.1.1 Apresentação da nota fiscal/fatura pelo CONTRATADO à área técnica responsável SMA/ANEEL;
  - 9.1.2 Atestação da nota fiscal/fatura pela SAF/ANEEL em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento desta;
  - 9.1.3 Pagamento pela área financeira em até 10 (dez) dias úteis, contados do atesto da nota fiscal/fatura.
- 9.2 O CONTRATADO deverá manter registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, e para efeito de pagamento das notas fiscais, as Certidões Negativa de Débito junto ao INSS (CND) e de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) deverão estar válidos perante o SICAF, caso contrário, tais documentos deverão ser apresentados com prazos válidos.
- 9.3 O ressarcimento financeiro decorrente de eventuais atrasos de pagamento será calculado do dia subsequente ao vencimento da fatura até a data do efetivo pagamento, mediante a aplicação de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano sobre a parcela em atraso “*pro rata die*”.
- 9.4 Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado, nem pagamentos parciais ao CONTRATADO, em virtude de validação de parcelas de entrevistas durante o período de coleta.
- 9.5 A ANEEL reserva-se o direito de suspender o pagamento se a prestação dos serviços não estiver de acordo com a especificação apresentada e aceita.

- 9.6 A retenção ou glosa no pagamento ocorrerá, sem o prejuízo das sanções cabíveis, quando o CONTRATADO não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas ou, deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 9.7 Obriga-se o CONTRATADO a apresentar documentos de cobrança claros, com critérios transparentes, de forma a facilitar o atesto inequívoco dos serviços.
- 9.7.1 A CONTRATANTE poderá interromper o prazo do processamento do pagamento sem que represente qualquer ônus, quando a nota fiscal/fatura estiver em desacordo com o estabelecido no contrato e/ou a contiver erros de preenchimento a cargo do CONTRATADO que comprometam a compreensão, inteligência e interpretação de toda a cobrança encaminhada.
- 9.7.2 Não havendo, porém, comprometimento, nos termos do item supracitado, de toda a nota fiscal/fatura encaminhada, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento do valor correspondente à parcela incontroversa, permanecendo interrompido o prazo para a parte da cobrança que apresenta problemas, até que o CONTRATADO, em resposta, restabeleça as condições para o atesto.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão por conta do orçamento específico da:

**Agência Nacional de Energia Elétrica**

**Programa de Trabalho:**

**Natureza da Despesa:**

**Fonte de Recurso:**

**Empenho de Despesa: nº \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_**

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

11.1 O CONTRATADO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários ao quantitativo dos serviços, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do presente Contrato, de acordo com o art. 65, § 1º da Lei n. 8.666/93.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA

- 12.1 Atendendo ao art. 56, § 1º da Lei n. 8.666/93, o CONTRATADO deverá recolher, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contado da assinatura do Contrato, em nome da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, garantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total estimado do Contrato. A garantia poderá ser prestada por uma das seguintes modalidades:
- 12.1.1 Caução em dinheiro;
  - 12.1.2 Seguro-garantia;
  - 12.1.3 Fiança bancária;
  - 12.1.4 Títulos da dívida pública, que deverão ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
- 12.2 A garantia deverá cobrir todo o período de vigência contratual, acrescida de mais 3 (três) meses e não poderá conter cláusula que elida a cobertura no caso de quaisquer sanções de efeito pecuniário que, eventualmente, venham a ser aplicadas ao CONTRATADO; neste sentido, fica claro que a garantia não cobre apenas episódios de rescisão do contrato, mas também as multas administrativas aplicadas no curso da execução, nos termos dos arts. 86, §§1º e 2º e 87, §1º, da Lei 8.666/93.
- 12.3 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato, multas punitivas aplicadas pela fiscalização e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas e de prejuízos causados à CONTRATANTE e a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo em virtude da execução do contrato.
- 12.4 Em caso de caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado, obrigatoriamente, em agência da Caixa Econômica Federal indicada pelo CONTRATADO, com base no Decreto n. 93.872/86, em seu artigo 82, e no Decreto-lei n. 1.737/79.
- 12.5 Quando a garantia for prestada sob forma de fiança bancária, ou seguro garantia, não podendo conter qualquer restrição de cobertura, além de conter declaração expressa de renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil Brasileiro, assim como conter cláusula de prorrogação automática, até que a CONTRATANTE confirme o cumprimento integral das obrigações do CONTRATADO, após o fim do Contrato.
- 12.5.1 Nos termos do inciso VI, do art. 6º da Lei 8.666/93, a opção pelo *seguro-garantia* obriga a manifestação expressa e inequívoca da seguradora (em cláusula na apólice ou por declaração) para confirmar a cobertura do descumprimento de toda e qualquer obrigação de origem contratual – incluindo sanções pecuniárias -, independentemente da ocorrência de episódio de rescisão do contrato.
  - 12.5.2 A garantia prestada sob forma de *seguro-garantia*, deverá ser do ramo – SEGURADO – SETOR PÚBLICO, observando o previsto na CIRCULAR SUSEP n. 477, de 30 de setembro de 2013.



- 12.6 A garantia prestada por meio de seguro bancário e/ou fiança bancária deverá indicar o número do Contrato firmado com a CONTRATANTE, o início e fim de sua validade, o valor da cobertura, o nome do segurado/afiançado e do beneficiário (CONTRATANTE).
- 12.7 A garantia deverá ser entregue à Superintendência de Licitações e Controle de Contratos e Convênios – SLC/ANEEL.
- 12.8 No caso de eventual procedimento de aplicação de sanção ao CONTRATADO, e, conseqüentemente, da utilização pela CONTRATANTE da garantia depositada, o prazo de notificação à instituição garantidora terá como termo inicial o primeiro dia útil subsequente ao trânsito em julgado da decisão.
- 12.9 No caso da utilização da garantia pela CONTRATANTE, em função de quaisquer penalidades aplicadas, o CONTRATADO deverá fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data em que for utilizada.
- 12.10A não apresentação da garantia no prazo fixado ou sua apresentação em desacordo com o Edital ensejará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois pro cento).
- 12.10.1 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme disposto nos incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666/93.
- 12.11A garantia somente será liberada após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do Contrato, ante a comprovação de que o CONTRATADO pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas que eventualmente ocorram. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela CONTRATANTE.
- 12.12Na ocorrência de alteração no valor do Contrato e/ou de prorrogação de sua vigência o CONTRATADO deverá, na ocasião da celebração do termo aditivo, providenciar a devida adequação da garantia prestada, tomando-se por base o valor atualizado do Contrato.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

- 13.1 A rescisão contratual não tem, por si só, natureza de sanção, podendo representar, a critério da CONTRATANTE, apenas uma consequência da impossibilidade ou inconveniência de se prosseguir com a avença.
- 13.1.1 O descumprimento de quaisquer das cláusulas ou condições pactuadas neste instrumento ou a sua inexecução, poderá ensejar a sua rescisão por denúncia da parte prejudicada, nos termos dos artigos 77 a 80 da Lei n. 8.666/93 e suas alterações.
- 13.2 A rescisão contratual pode ocorrer sem prejuízo de sanção administrativa que eventualmente venha a ser aplicada.
- 13.3 Além dos motivos previstos em lei, poderão ensejar a rescisão do presente Contrato:

- 13.3.1 A mora, sem prejuízo das multas aplicáveis, que evolui em intensidade e se resolve em inadimplemento total da obrigação;
- 13.3.2 Alteração social, modificação de finalidade ou estrutura que, a juízo da CONTRATANTE, prejudique o cumprimento do Contrato;
- 13.3.3 A caracterização da insolvência do CONTRATADO com envolvimento comprovado em protesto de títulos e emissão de cheques sem a suficiente provisão de fundos ou outro fato semelhante que represente risco à sua saúde financeira.
- 13.4 Na análise e julgamento dos eventos que sujeitam à rescisão contratual, considerar-se-ão os impactos decorrentes da descontinuidade do ajuste e avaliar-se-á a culpa das partes, as circunstâncias presentes, as consequências da conduta danosa - se existentes - e a utilidade residual das prestações vincendas, de forma que se possa graduar a gravidade dos fatos e formar a solução mais proporcionalmente adequada, nos termos do inciso VI, do art. 2o, da Lei n. 9.784/1999.
- 13.5 Ressalvada a solução em juízo, a rescisão contratual em sede administrativa se formaliza:
- 13.5.1 Em ato unilateral e autoexecutável da CONTRATANTE nos casos dos incisos I a XI e XVIII do art. 78, da Lei n. 8.666/1993 quando há culpa e inadimplemento do CONTRATADO, bem como em razão de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento; ou
- 13.5.2 Em distrato (amigável), havendo conveniência para a CONTRATANTE e anuência do CONTRATADO.
- 13.6 Não havendo culpa do CONTRATADO a rescisão poderá ser acompanhada, no que couber, do ressarcimento de prejuízos comprovadamente suportados pelo CONTRATADO, da devolução da garantia, do pagamento pela execução até a rescisão e cobertura do custo de desmobilização.
- 13.7 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e serão assegurados o contraditório e a ampla defesa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 14.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei n. 8.666, de 1993 e da Lei n. 10.520, de 2002, o CONTRATADO que:
- 14.1.1 Não executar totalmente ou executar parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 14.1.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 14.1.3 Cometer fraude de qualquer tipo na execução do contrato; e
- 14.1.4 Comportar-se de modo inidôneo;
- 14.1.5 Cometer fraude fiscal;
- 14.2 O CONTRATADO que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita às seguintes sanções contratuais:

14.2.1 **Advertência**, nas situações que merecem reprovação branda por parte da Administração, como também alerta do rigor da fiscalização e da possibilidade de penalização mais gravosa, em caso de reincidência;

14.2.2 **Multas, Moratória** (de caráter sancionatório, que objetiva penalizar o atraso) e **Compensatória** (de caráter indenizatório, sendo uma prefixação de indenização por perdas e danos), na forma abaixo especificada:

14.2.2.1 **Multa moratória** diária de até 0,33% (trinta e três centésimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, limitado ao valor equivalente a 20% (vinte por cento) desse montante;

14.2.2.1.1 Em se tratando de inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia contratual (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), de modo que o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias, autorizará a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

14.2.2.2 **Multa compensatória:**

14.2.2.2.1 De 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

14.2.2.2.2 Até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, no caso de inexecução parcial do objeto, aplicada proporcionalmente à gravidade do inadimplemento, conforme tabela:

GRAVIDADE	PERCENTUAL DO VALOR DO CONTRATO
1	1%
2	5%
3	10%

14.2.2.2.2.1 Aos inadimplementos especificados abaixo, cujo rol não é exaustivo, será aplicado o percentual de multa em concordância com a gravidade apresentada na tabela da subcláusula anterior:

INADIMPLEMENTOS	GRAVIDADE
Não realizar os trabalhos, objetos deste termo, em rigorosa observância às prescrições da ANEEL e em conformidade com as normas técnicas e legais aplicáveis, assumindo a responsabilidade total e exclusiva pela perfeição técnica dos mesmos, nem efetuar, por sua conta exclusiva, correções e retificações consideradas necessárias para atendimento das normas técnicas e das recomendações específicas que lhe forem previamente transmitidas.	3
Não realizar as entrevistas domiciliares presenciais e coletar as informações utilizando equipamentos eletrônicos portáteis capazes de fazer o registro eletrônico e tratamento básico do questionário, coletar as coordenadas do local via GPS (com erro máximo de	3

50 (cinquenta) metros) e enviar os dados automaticamente ao seu banco de dados ao fim de cada entrevista, nem disponibilizar os referidos equipamentos.	
Não disponibilizar e manter funcionamento adequado do Sistema Informatizado de Acompanhamento e Gerenciamento da Pesquisa de Campo.	3
Não solicitar à ANEEL, por escrito e de forma tempestiva, instruções específicas julgadas necessárias e não contidas no Termo de Referência, para a realização dos trabalhos.	2
Não intermediar, junto às equipes de campo, as eventuais diligências da ANEEL.	2
Divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato que envolvam o nome da ANEEL sem expressa autorização desta.	3
Não assumir quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais, inclusive trabalhistas, que lhe sejam atribuídas por força de lei, relacionadas com o cumprimento do objeto deste contrato.	3
Não disponibilizar para a realização da pesquisa e a conclusão dos serviços nas condições exigidas, uma quantidade adequada de entrevistadores devidamente treinados na aplicação de questionários eletrônicos, e com jornada de trabalho em conformidade com a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.	3

14.2.2.3 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

14.2.2.4 Sem prejuízo no disposto na alínea “b” do inciso XIX do art. 19 da IN SLTI/MPOG n. 02/08, os valores das multas deverão ser recolhidos a favor da CONTRATANTE no prazo indicado na Guia de Recolhimento da união - GRU para pagamento, encaminhada por meio de ofício de intimação ao CONTRATADO;

14.2.2.5 Caso a multa não seja paga:

14.2.2.5.1 Será convertida em crédito, nos termos da Lei n. 10.522/02, e na forma da legislação federal aplicável, sobre o qual incidirá:

14.2.2.5.1.1 Juros de mora, contados do primeiro dia do mês subsequente ao do vencimento da GRU, equivalentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia – SELIC para os títulos federais, acumulada mensalmente, calculados a partir do mês subsequente ao da consolidação até o mês anterior ao do pagamento, e de 1% (um por cento) no mês do pagamento;

14.2.2.5.1.2 A multa de mora será calculada à taxa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento), por dia de atraso, a partir do primeiro dia subsequente ao do vencimento do prazo previsto para o pagamento até o dia em que ocorrer o seu pagamento, limitada a vinte por cento

14.2.2.5.2 Será passível de inscrição e cobrança como Dívida Ativa, nos termos da Portaria MF n. 75, de 22 de março de 2012, e na forma da legislação federal aplicável.

- 14.2.2.6 Alcançado o limite de 20% (vinte por cento) do valor total contratado, tornada a prestação inútil, ou antes que haja prejuízo à Administração na persistência da (s) conduta(s), a CONTRATANTE estará autorizada a:
- 14.2.2.6.1 Reclamar perdas e danos excedentes não compensados pela aplicação de multa correspondente;
- 14.2.2.6.2 Avaliar a possibilidade de rescisão do contrato.
- 14.2.3 **Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão ou entidade CONTRATANTE**, pelo prazo de até dois anos;
- 14.2.3.1 Entende-se aplicável a sanção supra, quando apurada conduta capaz de deixar pendente, total ou parcialmente, a prestação acordada, com prejuízo ao interesse público e perda de confiança na relação contratual.
- 14.2.4 **Impedimento de licitar e contratar com a União** com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- 14.2.4.1 Entende-se aplicável a sanção supra, quando a gravidade da conduta mereça reprimenda mais severa por parte da CONTRATANTE do que a citada na cláusula 14.2.3; ou quando sua incidência estiver expressamente indicada na norma, respeitados o princípio da proporcionalidade e razoabilidade.
- 14.2.5 **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública**, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade;
- 14.2.5.1 A declaração de inidoneidade funda-se em situação ou fato delituoso e será aplicada nos casos em que a apuração de responsabilidade conclua ter havido dolo ou má-fé do CONTRATADO, em conduta lesiva, prejudicial à CONTRATANTE ou ilícita, que recomende o seu afastamento.
- 14.3 Também fica sujeito às penalidades das cláusulas 14.2.3, 14.2.4 ou 14.2.5, o CONTRATADO que:
- 14.3.1 Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 14.3.2 Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 14.3.3 Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 14.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao CONTRATADO, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

- 14.5 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade.
- 14.6 As penalidades previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas, ou cumulativamente, nos termos do art. 9º da Lei 10.520/02, e no §2º, do art. 87, da Lei n. 8.666/93, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, no tocante à responsabilidade civil, penal e administrativa, tais quais:
- 14.6.1 Provocar a iniciativa do Ministério Público, nos termos do art. 101 da Lei n. 8.666 e art.27 do Código de Processo Penal,
- 14.6.2 Oficiar ao Tribunal de Contas da União, em face do artigo 46 da Lei n. 8.443/92.
- 14.6.3 Instaurar processos administrativos, em face da Lei n. 12.846/13.
- 14.7 As penalidades serão registradas no SICAF.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO RECEBIMENTO DEFINITIVO**

- 15.1 Uma vez verificada a execução satisfatória dos serviços, a CONTRATANTE, por meio da área técnica responsável, emitirá, em duas vias, o Termo de Recebimento Definitivo, conforme o disposto no art. 73, inciso I, alínea “b” da Lei n. 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS**

- 16.1 A execução deste Contrato, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos Contratos e as disposições de direito privado, na forma dos artigos 54 e 55, inciso XII da Lei n. 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO**

- 17.1 O Foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal será competente para apreciar e dirimir quaisquer dúvidas oriundas da execução deste Contrato.
- 17.2 E para firmeza e prova das condições estipuladas no presente instrumento de Contrato, assinam as partes em 3 (três) vias de igual teor e forma, perante 2 (duas) testemunhas.

Brasília - DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ .

**CONTRATANTE:**

**RUBRICA:**

42/50

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL	Conforme Minuta Aprovada
VISTO	

Superintendente de Licitações e Controle de Contratos  
e Convênios

**CONTRATADO:**

**RUBRICA:**

**TESTEMUNHAS:**

CONTRATADO

NOME:

NOME:

RUBRICA:

RUBRICA:

CPF:

CPF:

**ANEXO IV DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 3/2017**

MODELO DE DESIGNAÇÃO DE PREPOSTO

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO N. XX/20XX

Contrato n. \_\_\_\_/20XX

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o n. \_\_\_\_\_ estabelecida na cidade de \_\_\_\_\_, Estado de \_\_\_\_\_, no endereço \_\_\_\_\_, telefone n. \_\_\_\_\_, fac-símile n. \_\_\_\_\_, por meio de seu representante legal, \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n. \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_ e inscrito no CPF n. \_\_\_\_\_, conforme o art. 68 da Lei n. 8666/93, indicar o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, telefone de contato (.....) \_\_\_\_\_, como Preposto, para representá-la durante a execução do Contrato nº \_\_\_\_/20XX-ANEEL.

(Local), de de

(Representante Legal)

(RG e CPF)

(Nome da Empresa)

(Endereço)

(endereço eletrônico, telefone, *FAC-SÍMILE*)

CONTRATADO



**ANEXO V DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 3/2017**

**MODELO DE QUESTIONÁRIO**

<b>ANEEL 2017</b>	<b>Data de aplicação:</b> ____/____/2017	v5 [           ]	<b>Nº do Quest.</b> _____
v43 [       ]	<b>Entrevistador (a):</b> _____		
UF [   ]	<b>Estado (anotar)</b> _____ <i>(ATENÇÃO! Todos os campos devem ser preenchidos com letra legível!)</i>		
v42 [         ]	<b>Município (anotar)</b> _____		
v71 [                 ]	<b>Setor Censitário</b> _____		
v41 [   ]	<b>Concessionária / Permissionária (anotar) (cheque suas cotas)</b> _____		
<b>APRESENTAÇÃO:</b> Bom dia / boa tarde / boa noite. Meu nome é _____. Sou entrevistador da _____, uma empresa de pesquisa com atuação nacional. Neste momento, estamos fazendo uma avaliação do serviço de energia elétrica aqui de sua cidade e sua opinião é muito importante para a pesquisa. Você poderia responder algumas perguntas e ao final da entrevista fornecer o seu telefone de contato?			
v52 [   ] h: [   ] min	<b>Hora de início da entrevista</b>	v53 [   ] h: [   ] min	<b>Hora de Término da entrevista</b>
[ ] v0	01. Você é o responsável pelo domicílio, ou é a(o) esposa/marido do responsável? <i>(só fazer a</i>		
[ ] v1	02. Sexo (marque sem perguntar): [1] Masculino [2] Feminino		
[ ] v2	03. Qual é a sua idade? <b>Codifique diretamente</b> [1] Até 18 anos [3] Entre 26 e 35 anos [5] Entre 46 e 55 anos [7] Acima de 65 anos [2] Mais de 18 a 25 anos [4] Entre 36 e 45 anos [6] Entre 56 e 65 anos [9] NS/NR		
[ ] vc	04. Você mora neste domicílio? [1] Sim ⇒ Codificar [2] Não ⇒ Agradeça e substitua		
[ ] vH	05. Você mora nesta cidade há mais de 6 meses ou não? [1] Sim ⇒ Codificar [2] Não ⇒ Agradeça e substitua		
[   ] vA	06. Você sabe me dizer o nome da empresa de energia elétrica que atende esta cidade? Anotar _____ [98] Não sabe dizer ⇒ Agradeça e substitua Cheque sua cota: se <b>NÃO</b> for a mesma de sua cota, procure um bairro atendido pela concessionária / permissionária de sua cota.		
[ ] vB	07. Você ou alguém de sua família, que também more nesta casa, trabalha na empresa de energia elétrica? [1] Sim ⇒ Agradeça e substitua [2] Não ⇒ Codifique [9] NS/NR ⇒ Agradeça e substitua		

**Agora, eu preciso fazer algumas perguntas para ver se as características do seu domicílio se encontram entre as que eu necessito nesta pesquisa.**

<p>[ ] VD</p>	<p>08. Este domicílio é exclusivamente residencial* ou tem alguma atividade comercial ou industrial funcionando aqui dentro, nos fundos ou em qualquer outro local que pertença a este domicílio? (por exemplo: funciona aqui uma pequena confecção, uma marcenaria, vocês fazem salgados e doces para festa. Alguma coisa assim?)          [1] Exclusivamente residencial ⇒Codifique [2] Tem outra(s) atividade(s) ⇒Agradeça e substitua [9] NS/NR ⇒Agradeça e substitua          (*excepcionalmente, no caso das empresas Permissionárias serão admitidas entrevistas em domicílios localizados em propriedades que desenvolvam atividades típicas do meio rural)</p>
<p>[ ] VE</p>	<p>09. Gostaria que você me mostrasse onde fica o medidor de energia deste domicílio, aquele relógio que registra a energia que a sua casa gastou.          [1] Tem medidor de energia e ele fica na residência do entrevistado ou no poste da rua ⇒Codifique          [2] Não tem o medidor de energia ou o medidor fica na residência de outro morador ⇒Agradeça e substitua          [3] Não mostrou o medidor de energia/ Não sabe / Não respondeu ⇒Agradeça e substitua</p>
<p>[ ] VF</p>	<p>10. Existe algum terreno ou residência que “puxa” energia do seu domicílio utilizando o mesmo medidor de energia (relógio) ou não? Ou seja, de alguma forma este domicílio fornece energia para outro local, como por exemplo, um barracão nos fundos?          [1] Fornece ⇒Agradeça e substitua [2] Não fornece ⇒Codifique [3] NS/NR ⇒Agradeça e substitua</p>
<p>[ ] VG</p>	<p>11. Hoje a sua casa está com fornecimento normal de energia, ou não? (está cortada ou não?)          [1] Fornecimento normal ⇒Codifique [2] Não está com fornecimento normal ⇒Agradeça e substitua</p>
<p>[ ] V6</p>	<p>12. Agora eu gostaria de saber se você sabe o valor da conta de energia elétrica?          [1] Sim ⇒Codifique [2] Não ⇒Agradeça e substitua</p>
<p><b>Eu tenho que entrevistar uma quantidade de pessoas com determinado nível de instrução e com determinada renda. Por isto eu vou fazer algumas perguntas para saber se eu posso continuar a entrevista.</b></p>	
<p>[ ] V3</p>	<p>13. Qual é o seu grau de escolaridade?          [1] Analfabeto ⇒Agradeça e substitua [6] Superior Incompleto          [2] Ensino fundamental incompleto (sabe ler) (1º ao 9º ano incompleto) [7] Superior Completo          [3] Ensino fundamental completo (1º ao 9º ano completo)          [4] Ensino médio incompleto (2º grau incompleto)          [5] Ensino médio completo (2º grau completo) [9] NS/NR ⇒Agradeça e substitua</p>

[ ] v4	<p>14. Olhando aqui nesta lista (<u>MOSTRAR ANEXO 1</u>), você poderia me dizer aproximadamente qual é a renda total da sua família por mês, somando todos os rendimentos de todas as pessoas que moram na sua casa? (considerar salários, aposentadorias, bolsa família, rendas informais, bicos etc.) (<u>Codificar diretamente na coluna da esquerda</u>)</p> <p>[1] Menos de R\$ 937,00 (menos de 1 salário mínimo por mês)</p> <p>[2] De R\$ 937,00 a R\$ 1.874,00 (mais de 1 até 2 salários mínimos por mês)</p> <p>[3] De R\$ 1.874,01 a R\$ 4.685,00 (mais de 2 até 5 salários mínimos por mês)</p> <p>[4] De R\$ 4.685,01 a R\$ 9.370,00 (mais de 5 até 10 salários mínimos por mês)</p> <p>[5] De R\$ 9.370,01 a R\$ 14.055,00 (mais de 10 até 15 salários mínimos por mês)</p> <p>[6] De R\$ 14.055,01 a R\$ 18.740,00 (mais de 15 até 20 salários mínimos por mês)</p> <p>[7] Mais de R\$ 18.740,00 (Mais de 20 salários mínimos por mês)</p> <p>[9] NS/NR =&gt;Agradeça e substitua</p>
-----------	--

**ATENÇÃO:** A partir de agora, ao fazer cada pergunta, codificar diretamente na coluna da esquerda, salvo orientação específica.

[   ] v7	<p>15. Agora eu vou lhe mostrar uma escala que utilizaremos para avaliar sua satisfação como consumidor de energia. (<u>MOSTRE O ANEXO 2</u>). Leia as instruções e assegure-se de que ele compreendeu. Agora, considerando esta escala (<u>ANEXO 2</u>), gostaria que você avaliasse, de maneira geral, a qualidade dos serviços prestados pela (<u>FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSONÁRIA DA SUA COTA</u>). Você está... (leia a escala) (<u>codificar diretamente na coluna da esquerda</u>)</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">[01] } Muito</td> <td style="text-align: center;">[03] } insatisfeito</td> <td style="text-align: center;">[05] } Nem insatisfeito</td> <td style="text-align: center;">[07] } Satisfeito</td> <td style="text-align: center;">[09] } Muito satisfeito</td> <td style="text-align: center;">[96] NS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">[02] } insatisfeito</td> <td style="text-align: center;">[04] } insatisfeito</td> <td style="text-align: center;">[06] } nem satisfeito</td> <td style="text-align: center;">[08] } Satisfeito</td> <td style="text-align: center;">[10] } satisfeito</td> <td style="text-align: center;">[98] NR</td> </tr> </table>	[01] } Muito	[03] } insatisfeito	[05] } Nem insatisfeito	[07] } Satisfeito	[09] } Muito satisfeito	[96] NS	[02] } insatisfeito	[04] } insatisfeito	[06] } nem satisfeito	[08] } Satisfeito	[10] } satisfeito	[98] NR
[01] } Muito	[03] } insatisfeito	[05] } Nem insatisfeito	[07] } Satisfeito	[09] } Muito satisfeito	[96] NS								
[02] } insatisfeito	[04] } insatisfeito	[06] } nem satisfeito	[08] } Satisfeito	[10] } satisfeito	[98] NR								

Agora eu vou lhe apresentar uma escala, que utilizaremos para avaliar sua satisfação como consumidor de energia elétrica (entregue a escala de 10 pts do ANEXO 3, leia as instruções e assegure-se de que ele compreendeu).

16. Agora eu vou fazer uma série de perguntas para que você dê a sua opinião sobre a (FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSONÁRIA DA SUA COTA). Como você avalia o(a)..... (ler escala)

[01] } [02] }	[03] } [04] }	[05] } [06] }	[07] } [08] }	[09] } [10] }	[96] NS [98] NR
Muito pior que o esperado	Pior que o esperado	Como o esperado / igual ao esperado	Melhor que o esperado	Muito melhor que o esperado	

[   ] V8	1. Fornecimento de energia sem interrupção, ou seja, sem faltar luz.	[   ] V17	10. Facilidade de acesso aos locais / meios de pagamento da conta, ou seja, locais para pagamento, débito automático etc.																																								
[   ] V9	2. Fornecimento de energia sem variação na tensão, ou seja, sem alternância de luz forte com luz fraca.	[   ] V18	11. Rapidez na volta da energia quando há interrupção/ quando falta luz.																																								
[   ] V10	3. Pontualidade na prestação de serviços, ou seja, prestar o serviço no horário / prazo prometido.	[   ] V19	12. Respostas rápidas às solicitações dos clientes.																																								
[   ] V11	4. Facilidade para entrar em contato com a empresa (pessoalmente, por telefone, via internet etc.).	[   ] V20	13. Avisos antecipados sobre falta de energia, quando há necessidade de consertos / reparos da rede.																																								
[   ] V12	5. Cordialidade no atendimento, ou seja, educação/ cortesia dos funcionários que atendem.	[   ] V21	14. Mesmo atendimento a todos os consumidores, ou seja, não existir qualquer tipo de discriminação.																																								
[   ] V13	6. Avisos antecipados sobre corte de energia, quando houver atraso no pagamento da conta.	[   ] V22	15. Informação/ orientação sobre os riscos associados ao uso da energia elétrica.																																								
[   ] V14	7. Confiabilidade das soluções dadas, ou seja, solução definitiva do problema apresentado.	[   ] V23	16. Esclarecimentos sobre seus direitos e deveres, como o direito à energia segura e de qualidade e o dever de pagar a conta em dia.																																								
[   ] V15	8. Explicação sobre o uso adequado de energia, como utilizar eficientemente, não desperdiçar.	[   ] V24	17. Detalhamento das contas, ou seja, informação adequada / detalhada na conta.																																								
[   ] V16	9. Segurança no valor cobrado, ou seja, confiabilidade na leitura do consumo realizado pela concessionária / permissionária e conta sempre correta.																																										
[   ] V25	<p>17. Considerando esta mesma escala (<u>ANEXO 3</u>), gostaria que você avaliasse, de forma geral, a qualidade dos serviços prestados pela (<u>FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSONÁRIA DA SUA COTA</u>). _Você diria que é ...(leia escala)</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">[01]</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Muito</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">[03]</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">[05]</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Como o</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">[07]</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">[09]</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">[96]</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">pior</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">esperado</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">NS</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">que o</td> <td style="text-align: center;">[04]</td> <td style="text-align: center;">[06]</td> <td style="text-align: center;">/</td> <td style="text-align: center;">[08]</td> <td style="text-align: center;">[10]</td> <td style="text-align: center;">[98]</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">esperado</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">igual ao</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">NR</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">esperado</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			[01]	Muito	[03]	[05]	Como o	[07]	[09]	[96]		pior			esperado			NS		que o	[04]	[06]	/	[08]	[10]	[98]		esperado			igual ao			NR					esperado			
[01]	Muito	[03]	[05]	Como o	[07]	[09]	[96]																																				
	pior			esperado			NS																																				
	que o	[04]	[06]	/	[08]	[10]	[98]																																				
	esperado			igual ao			NR																																				
				esperado																																							

<p><b>VALOR DA CONTA</b> [     ] V26</p> <p><b>VALOR DO CONSUMO</b> [       ] V27</p>	<p>18. Agora, vou precisar saber o valor pago em sua última conta e o consumo médio de energia em seu domicílio. Assim eu gostaria que você pegasse a sua conta de energia elétrica para eu saber o valor pago e o seu consumo mensal. (ver instrução de arredondamento de valores).</p> <p>Valor da conta _____ <b>(Anotar sem centavos) (Ex: 19,45 ⇒ anotar 19 / 19,50 ou 19,99 ⇒ anotar R\$ 20)</b></p> <p>⇒ Se o entrevistado não tiver a conta no momento, perguntar a ele qual é o valor médio da conta e o consumo médio mensal (kWh)</p> <p>⇒ Se a resposta for dada em faixa de consumo, anotar o valor superior.</p> <p><b>Consumo Mensal</b> _____ [9996] Não sabe [9998] NR (essas opções de resposta só valem para o consumo)</p>												
<p><b>Agora eu vou lhe mostrar outra escala, <u>MOSTRAR O ANEXO 4</u>, para você avaliar o preço pago pela energia elétrica.</b> <b>Esta também é uma escala de 10 pontos, onde o ponto 1 indica que você acha o serviço muito barato e o ponto 10 indica que você acha o serviço muito caro.</b></p>													
<p>[   ] V28</p>	<p>19. Como você avalia o preço da energia elétrica? Você diria que o preço é: (<u>LER OPÇÕES DE RESPOSTA</u>) codificar direto</p> <table border="0"> <tr> <td>[01] Muito barato</td> <td>[03] Barato</td> <td>[05] Nem barato / nem caro</td> <td>[07] Caro</td> <td>[09] Muito caro</td> <td>[96] NS</td> </tr> <tr> <td>[02] Muito barato</td> <td>[04] Barato</td> <td>[06] Nem barato / nem caro</td> <td>[08] Caro</td> <td>[10] Muito caro</td> <td>[98] NR</td> </tr> </table>	[01] Muito barato	[03] Barato	[05] Nem barato / nem caro	[07] Caro	[09] Muito caro	[96] NS	[02] Muito barato	[04] Barato	[06] Nem barato / nem caro	[08] Caro	[10] Muito caro	[98] NR
[01] Muito barato	[03] Barato	[05] Nem barato / nem caro	[07] Caro	[09] Muito caro	[96] NS								
[02] Muito barato	[04] Barato	[06] Nem barato / nem caro	[08] Caro	[10] Muito caro	[98] NR								
<p>[   ] V29</p>	<p>20. Pensando agora nas facilidades que a energia traz para sua vida, ou seja, pensando no conforto, na comodidade e na segurança que a energia elétrica pode trazer, você diria que o preço é: <u>MOSTRAR O ANEXO 4 E LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA</u> codificar direto</p> <table border="0"> <tr> <td>[01] Muito barato</td> <td>[03] Barato</td> <td>[05] Nem barato / nem caro</td> <td>[07] Caro</td> <td>[09] Muito caro</td> <td>[96] NS</td> </tr> <tr> <td>[02] Muito barato</td> <td>[04] Barato</td> <td>[06] Nem barato / nem caro</td> <td>[08] Caro</td> <td>[10] Muito caro</td> <td>[98] NR</td> </tr> </table>	[01] Muito barato	[03] Barato	[05] Nem barato / nem caro	[07] Caro	[09] Muito caro	[96] NS	[02] Muito barato	[04] Barato	[06] Nem barato / nem caro	[08] Caro	[10] Muito caro	[98] NR
[01] Muito barato	[03] Barato	[05] Nem barato / nem caro	[07] Caro	[09] Muito caro	[96] NS								
[02] Muito barato	[04] Barato	[06] Nem barato / nem caro	[08] Caro	[10] Muito caro	[98] NR								

<p>[   ] V30</p>	<p>21. Pensando agora na qualidade do fornecimento de energia elétrica, como por exemplo, não faltar nem variar a luz, rapidez e pontualidade em reparos na rede, avisos antecipados etc. Como você avalia o preço pago pela energia elétrica, utilizando a mesma escala do <u>ANEXO 4</u>. codificar direto</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 15%;">[01] Muito barato</td> <td style="width: 15%;">[03] Barato</td> <td style="width: 15%;">[05] Nem barato / nem caro</td> <td style="width: 15%;">[07] Caro</td> <td style="width: 15%;">[09] Muito caro</td> <td style="width: 15%;">[96] NS</td> </tr> <tr> <td>[02]</td> <td>[04]</td> <td>[06]</td> <td>[08]</td> <td>[10]</td> <td>[98] NR</td> </tr> </table>	[01] Muito barato	[03] Barato	[05] Nem barato / nem caro	[07] Caro	[09] Muito caro	[96] NS	[02]	[04]	[06]	[08]	[10]	[98] NR
[01] Muito barato	[03] Barato	[05] Nem barato / nem caro	[07] Caro	[09] Muito caro	[96] NS								
[02]	[04]	[06]	[08]	[10]	[98] NR								
<p>[   ] V31</p>	<p>22. Pensando em todos os aspectos relativos ao atendimento ao consumidor, como por exemplo cortesia e boa vontade do funcionário, a capacidade de solucionar problemas etc. Como você avalia o preço pago pela energia elétrica? Ele é: <u>MOSTRAR O ANEXO 4 E LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA</u> codificar direto</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 15%;">[01] Muito barato</td> <td style="width: 15%;">[03] Barato</td> <td style="width: 15%;">[05] Nem barato / nem caro</td> <td style="width: 15%;">[07] Caro</td> <td style="width: 15%;">[09] Muito caro</td> <td style="width: 15%;">[96] NS</td> </tr> <tr> <td>[02]</td> <td>[04]</td> <td>[06]</td> <td>[08]</td> <td>[10]</td> <td>[98] NR</td> </tr> </table>	[01] Muito barato	[03] Barato	[05] Nem barato / nem caro	[07] Caro	[09] Muito caro	[96] NS	[02]	[04]	[06]	[08]	[10]	[98] NR
[01] Muito barato	[03] Barato	[05] Nem barato / nem caro	[07] Caro	[09] Muito caro	[96] NS								
[02]	[04]	[06]	[08]	[10]	[98] NR								