

PREGÃO ELETRÔNICO N. 9/2016

1 -	OBJETO.....	2
2 -	PARTICIPAÇÃO	2
3 -	ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS	3
4 -	ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA E VERIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE DAS PROPOSTAS ..	4
5 -	FASE DE LANCES	4
6 -	DESEMPATE RELATIVO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE.....	5
7 -	TESTE DE CONFORMIDADE	5
8 -	NEGOCIAÇÃO.....	6
9 -	ACEITABILIDADE DA PROPOSTA E HABILITAÇÃO	6
10 -	DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.....	7
11 -	MANUTENÇÃO DA PROPOSTA OFERTADA	10
12 -	RECURSOS.....	11
13 -	ADJUDICAÇÃO DO OBJETO E HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME	11
14 -	FORMALIZAÇÃO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL	12
15 -	PAGAMENTO	12
16 -	SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	12
17 -	ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO.....	14
18 -	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	15
19 -	ANEXOS DO EDITAL	16

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. 48500.000773/2016-57, 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 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: 11/4/2016****HORÁRIO: 10h00 (horário de Brasília/DF)****SÍTIO: www.comprasgovernamentais.gov.br****CÓDIGO UASG: 323028****E-MAIL: comprasaneel@aneel.gov.br****FAC-SÍMILE: (61) 2192-8666**

1 - OBJETO

- 1.1 Prestação de serviços de pesquisa de opinião, para realização da 17ª pesquisa de satisfação do consumidor residencial, de âmbito nacional, visando instruir o cálculo do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC 2016, 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 licitação¹, 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, 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:
- 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;

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

- 2.2.8 Associações sem fins lucrativos cujos estatutos e objetivos sociais não tenham nexos com o objeto desta licitação;
 - 2.2.9 Empresas sob controle de concessionárias ou permissionárias de distribuição de energia elétrica.
- 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), 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 III, 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.

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.
- 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 No caso de certame em que haja itens licitados em GRUPO, a desclassificação da proposta para um item implicará na exclusão da proposta para todo o GRUPO.
- 4.5 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 No caso de certame em que haja itens licitados em GRUPO, durante a fase de lances, a disputa será POR ITEM, e, a cada lance ofertado, o sistema atualizará automaticamente o valor total do GRUPO.
- 5.4 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.
- 5.4.1 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.
- 5.5 O Pregoeiro fixará o prazo para início do tempo de iminência, com antecedência de 1 (um) a 60 (sessenta) minutos.
- 5.6 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.
- 5.7 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 - TESTE DE CONFORMIDADE

- 7.1 Encerrada a fase de lances, o licitante primeiro colocado será convocado pelo Pregoeiro, via *chat*, para um Teste de Conformidade do sistema de acompanhamento e monitoramento das pesquisas de campo, sem ônus para a ANEEL.
- 7.2 O licitante convocado terá prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de sua convocação, para iniciar o teste, e até 2 (dois) dias úteis, a contar de seu início, para concluí-lo, sujeitando-se à desclassificação pelo não cumprimento desses prazos, salvo quando o motivo do atraso for ocasionado pela ANEEL.
- 7.3 O teste será realizado nas dependências da Agência, no horário entre 8h e 18h, garantido o livre acesso aos demais participantes da licitação.
- 7.4 O licitante convocado deverá prover o ambiente de *hardware*, *software* e outros recursos necessários para a realização do teste.
- 7.5 A ANEEL designará uma comissão técnica que acompanhará todas as etapas do teste.
- 7.6 Para a aprovação pela comissão técnica, o sistema deverá estar plenamente desenvolvido, e o licitante deverá comprovar que o mesmo dispõe de todas as funcionalidades nativas ou parametrizadas exigidas, as quais estão listadas no Anexo II - TESTE DE CONFORMIDADE deste Edital.
- 7.7 Caso o sistema apresentado pelo licitante convocado seja reprovado, parcial ou totalmente, no Teste de Conformidade, sua proposta será recusada e o licitante seguinte será convocado, na ordem de classificação, para realizar o teste, e assim sucessivamente.
- 7.8 A aprovação no Teste de Conformidade não desobriga o licitante de cumprir todos os demais requisitos de habilitação.

8 - NEGOCIAÇÃO

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

9 - ACEITABILIDADE DA PROPOSTA E HABILITAÇÃO

- 9.1 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).
- 9.2 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.

- 9.3 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. 9/2016 ENDEREÇO: SGAN Quadra 603, Bloco "J" – Sala 109 – Asa Norte, Brasília-DF, CEP: 70830-110

- 9.4 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.
- 9.5 Constatado o atendimento pleno às exigências fixadas neste Edital, será declarado vencedor o licitante que ofertar o **MENOR PREÇO**.
- 9.6 Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.
- 9.7 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 pregoão.

10 - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 10.1 A habilitação dos licitantes será verificada por meio da análise dos documentos exigidos nas cláusulas a seguir.
- 10.1.1 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.
- 10.1.2 **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.
- 10.2 **Para habilitação jurídica:**
- 10.2.1 Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;
- 10.2.2 Sociedade comercial: contrato social ou estatuto em vigor, devidamente registrado;

- 10.2.3 Sociedades por ações: contrato social ou estatuto em vigor, acompanhado pelos documentos de eleição de seus administradores;
- 10.2.4 Sociedade Simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 10.2.5 Sucursal, filial ou agência: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 10.2.6 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;
- 10.2.7 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.
- 10.2.8 Sendo optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar a devida comprovação.

10.3 Para regularidade fiscal e trabalhista:

- 10.3.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 10.3.2 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);
- 10.3.3 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS;
- 10.3.4 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho (<http://www.tst.jus.br/certidao>);
- 10.3.5 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;
- 10.3.6 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.
 - 10.3.6.1 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.
- 10.3.7 Para comprovar a regularidade fiscal das MEs/EPPs será observado o disposto no art. 4º do Decreto n. 6.204/07.

10.4 Para qualificação econômico-financeira:

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

10.4.2 Balanço patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, comprovando:

10.4.2.1 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:

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

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

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

10.4.2.2 Patrimônio líquido mínimo de R\$73.422,74 (setenta e três mil, quatrocentos e vinte e dois reais e setenta e quatro centavos)

10.4.2.3 É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis por balancetes ou balanços provisórios.

10.4.2.4 Quando tratar-se de Sociedades Anônimas (S.A.) o Balanço Patrimonial deverá estar devidamente arquivado na Junta Comercial.

10.4.2.5 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.

10.4.2.6 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.

10.5 Para qualificação técnica:

10.5.1 Atestado(s) ou declaração(ões) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante executou, satisfatoriamente, atividades relativas à coordenação e à realização de pesquisas, em prazos compatíveis com o objeto a ser contratado, e com as seguintes características:

10.5.1.1 Por meio de entrevistas presenciais domiciliares, utilizando questionário eletrônico, com o uso de equipamentos eletrônicos portáteis capazes de fazer o registro eletrônico e tratamento básico do questionário, e coletar as coordenadas do local via GPS (com erro máximo de 50 (cinquenta) metros);

- 10.5.1.2 De âmbito nacional, com entrevistas realizadas em, no mínimo, dois estados por região geográfica da federação, e, no mínimo, 4 (quatro) municípios por estado; e
- 10.5.1.3 Com aplicação de, no mínimo, 12.463 (doze mil, quatrocentos e sessenta e três) questionários.
- 10.5.2 Indicação, por meio de declaração, de profissionais para coordenar a execução dos serviços, com as seguintes qualificações:
- 10.5.2.1 Coordenador Geral, estatístico, com experiência comprovada em supervisão de pesquisa de campo (atividades como coleta, digitalização, tabulação, crítica, formatação, disponibilização de bases de dados por meio eletrônico), efetuada por meio de entrevistas presenciais domiciliares; e
- 10.5.2.2 Supervisor Técnico, com nível superior completo, e experiência comprovada em supervisão de equipes de campo (mão de obra responsável pela aplicação de pesquisas).
- 10.5.3 Quanto aos atestados e declarações exigidos para qualificação técnica, considerar que:
- 10.5.3.1 Será admitido o somatório de atestados ou declarações, desde que referentes à execução de contratos com simultaneidade mínima de dois meses.
- 10.5.3.2 A ANEEL poderá realizar diligências junto ao emitente do atestado com o propósito de confirmar as informações prestadas, e solicitar para avaliação relatórios, questionários aplicados e, eventualmente, os contratos e notas fiscais.
- 10.5.3.3 O atestado deverá referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente da licitante;
- 10.5.3.4 A comprovação do vínculo de trabalho dos profissionais indicados com o licitante deverá ser efetuada até o momento de sua contratação pela ANEEL, por meio de contrato social, se sócio; da certidão de registro da licitante no referido Conselho Profissional, se nela constar o nome do profissional indicado; ou documentos citados pela legislação trabalhista, como Carteira de Trabalho e Previdência Social, Contrato de Trabalho.
- 10.5.3.5 Para comprovação de escolaridade somente são válidos certificados de conclusão ou declarações escolares emitidos por entidades reconhecidas pelo Ministério de Educação e Cultura - MEC.
- 10.5.3.6 Quaisquer substituições dos profissionais nomeados somente serão efetuadas quando aprovadas pela CONTRATANTE, por outros de igual ou superior capacidade técnica, devidamente comprovada, nos termos deste Edital.

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 15 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 aceito 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.

12.5.1 As vistas deverão ser realizadas na ANEEL, acompanhadas por um servidor público.

12.5.2 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 Comprovação de vínculo de trabalho com os profissionais indicados para coordenar a execução dos serviços;
- 14.2.2 Garantia Financeira, nas condições previstas no Anexo IV deste Edital, estando o licitante ciente de que sua cobertura não se aplica apenas aos casos de rescisão, mas também, às multas administrativas, nos termos dos arts. 86 e 87 da Lei 8.666/93; e
- 14.2.3 Indicação de Preposto para representá-lo durante a execução do objeto, (art. 68 da Lei n. 8.666/93), conforme modelo do Anexo V deste Edital.
- 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 estão dispostas na referida cláusula da minuta do contrato (Anexo IV deste Edital).

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:
- 16.4.1 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 na referida cláusula da minuta do contrato (Anexo IV deste Edital).

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
- 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, 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 e 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 à 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 deverão ser realizadas na ANEEL, acompanhadas por um servidor público, e poderão ser solicitadas a qualquer momento do certame, observado apenas o tempo para organização dos documentos e do acesso aos interessados.
- 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 – Teste de Conformidade;
- 19.1.3 Anexo III – Modelo de Proposta de Preços;
- 19.1.4 Anexo IV – Minuta do Contrato;
- 19.1.5 Anexo V – Modelo de Expediente para Designação de Preposto; e
- 19.1.6 Anexo VI – Questionário.

Brasília, 22 de março de 2016.

UBIRATÃ BARTOLOMEU PICKRODT SOARES

Superintendente de Licitações e Controle de Contratos e Convênios

16/52

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL VISTO	Conforme minuta aprovada
--	-----------------------------

ANEXO I DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 9/2016 – TERMO DE REFERÊNCIA**1. OBJETO**

1.1 Prestação de serviços de pesquisa de opinião, para realização da 17ª pesquisa de satisfação do consumidor residencial, de âmbito nacional, visando instruir o cálculo do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC 2016, conforme especificações deste Edital e seus anexos.

2. 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 com **equipamentos eletrônicos portáteis** capazes de fazer o registro eletrônico e o tratamento básico do questionário, com software implementado para identificar e registrar automaticamente as coordenadas GPS do local da entrevista (com erro máximo de 50 metros) sem intervenção do operador (sem digitação), com transmissão e gravação automática dos dados no banco de dados do Contratado, ao fim de cada entrevista, a partir do equipamento de coleta.

2.4 Deverá ser disponibilizado pelo Contratado um **sistema de acompanhamento e monitoramento da execução do trabalho de campo** que possibilite à ANEEL, a qualquer tempo, gerenciar e exercer ampla e rigorosa fiscalização da atividade.

2.5 O Sistema deverá ser capaz, no mínimo, de:

2.5.1 Ser acessível via URL (formulário *web*), compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, e prover mecanismo de autenticação e autorização de acesso utilizando-se de credenciais (*login* e senha), bem como opção para o usuário recordar a senha, caso necessário;

2.5.2 Exibir o quantitativo de pesquisas da amostra a ser aplicada por unidade da Federação – UF, por município e total no país;

2.5.3 Exibir detalhamento das pesquisas pelos municípios sorteados (cotas de entrevistas por município) e, para cada município, o detalhamento das pesquisas por setor censitário;

2.5.4 Apresentar a evolução da porcentagem de pesquisas realizadas para o total requisitado no país, com detalhamento por UF e município;

2.5.5 Exibir os resultados de entrevistas individuais por unidade consumidora pesquisada (visualização de cada questionário coletado em campo);

2.5.6 Permitir a importação e edição do questionário fornecido pela ANEEL;

2.5.6.1 A interface deve sinalizar as questões alteradas ou incluídas após o início da etapa de preenchimento do questionário;

- 2.5.7 Permitir envio, em tempo real, do questionário atualizado para os dispositivos móveis de coleta;
- 2.5.8 Receber os dados dos questionários em tempo real ao final das entrevistas;
- 2.5.8.1 Quando não possível o envio dos dados devido à falta de conectividade à internet, os dados devem ser enviados quando do acesso à rede;
- 2.5.9 Permitir a extração dos dados pela Aneel a qualquer tempo com, no mínimo, as consultas dos dados brutos e sumarizados por distribuidora;
- 2.5.9.1 A ordem das colunas do banco de dados, quando da extração, deve obedecer a sequência definida pela ANEEL;
- 2.5.10 Prover um mecanismo de *backup* dos dados para minimizar o risco de perda das informações.
- 2.6 Durante a licitação será efetuado um **TESTE DE CONFORMIDADE** das funcionalidades do sistema acima listadas, nos termos descritos no item 7 do Edital.
- 2.7 Na área das concessionárias de distribuição, não é permitida 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:
- 2.7.1 **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;
- 2.7.2 **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
- 2.7.3 **Acima de 100 entrevistas** – realização da pesquisa dividindo o total das entrevistas pelas 5 (cinco) regiões do município (norte, sul, leste, oeste e centro), 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.
- 2.8 Ressalta-se que a **escolha ou sorteio dos setores censitários será de responsabilidade do Contratado** e que, durante a fase de planejamento, entrega de cronograma e treinamento, o instituto deverá informar à ANEEL os setores censitários que serão pesquisados.
- 2.8.1 O Censo 2010 conceituou 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 recenseador.”
- 2.9 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 predominantemente a distribuidora, 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
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

2.10 A ANEEL poderá, a seu critério, reavaliar os critérios estabelecidos para coleta sempre que julgar necessário, ou mediante solicitação por escrito do Contratado, com as devidas justificativas.

3. QUESTIONÁRIO

3.1 O entrevistador utilizará questionário (Anexo VI 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 unidade amostral representativa, 13 (treze) questões de filtragem fazem parte do início do questionário elaborado pela ANEEL. No caso das permissionárias a questão 8 é flexibilizada. As seguintes características são verificadas:

- 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 no qual 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 As questões 2 e 3 do questionário não são de filtragem, pois apenas o gênero e a idade do respondente são coletadas.

3.4 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.

3.5 Ao final do questionário o entrevistador deverá realizar 13 perguntas relacionadas diretamente ao conhecimento da ANEEL, bem como coletar dados relacionados ao consumidor e à unidade consumidora do entrevistado.

4. SORTEIO DOS MUNICÍPIOS

4.1 Os municípios que participarão da 17ª pesquisa de satisfação dos consumidores serão definidos por meio de sorteio realizado pela ANEEL, cujo resultado será disponibilizado em sua página na internet, e será informado para o 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	5	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.	11	450
	Companhia Hidroelétrica São Patrício	6	200
Maranhão	Companhia Energética do Maranhão	11	450
Mato Grosso do Sul	Empresa Energética de Mato Grosso do Sul S.A.	9	320
Mato Grosso	Energisa Mato Grosso Distribuidora de Energia S.A	11	320
Minas Gerais	CEMIG Distribuição S.A.	17	450
	DME Distribuição S/A	1	250
	Energisa Minas Gerais Distribuidora de Energia S/A	10	250
Pará	Centrais Elétricas do Pará S/A	10	450
Paraíba	Energisa Borborema Distribuidora de Energia S/A	3	250
	Energisa Paraíba Distribuidora de Energia S/A	11	320
Paraná	Companhia Campolarguense de Energia	1	250
	Companhia Força e Luz do Oeste	1	250
	COPEL Distribuição S.A.	12	450
	Força e Luz Coronel Vivida Ltda.	1	200
Pernambuco	Companhia Energética de Pernambuco	13	450
Piauí	Companhia Energética do Piauí	11	320
Rio de Janeiro	AMPLA Energia e Serviços S/A	12	450
	Energisa Nova Friburgo Distribuidora de Energia S/A	1	250
	Light Serviços de Eletricidade S/A	10	450
Rio Grande do Norte	Companhia Energética do Rio Grande do Norte	8	320
Rio Grande do Sul	AES SUL Distribuidora Gaúcha de Energia S/A	11	450
	Centrais Elétricas de Carazinho	3	200
	Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica	10	450

ESTADO	CONCESSIONÁRIAS	Nº de Municípios	Nº de Questionários
	Departamento Municipal de Energia Elétrica de Ijuí	1	200
	Hidroelétrica Panambi S/A	2	200
	Muxfeldt Marin & Cia. Ltda.	2	200
	Rio Grande Energia S/A	12	450
	Usina Hidroelétrica Nova Palma Ltda.	4	200
Rondônia	Centrais Elétricas de Rondônia S/A	9	320
Roraima	Boa Vista Energia S/A	1	250
	Companhia Energética de Roraima	8	200
Santa Catarina	CELESC Distribuição S.A.	12	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.	6	450
	Caiuá Distribuição de Energia S.A.	6	250
	Companhia Jaguari de Energia	1	250
	Companhia Leste Paulista de Energia	3	250
	Companhia Luz e Força Mococa	3	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	7	450
	Companhia Sul Paulista de Energia Elétrica	3	250
	Elektro Eletricidade e Serviços S/A	14	450
	Eletropaulo Metropolitana – Eletricidade de S. Paulo S/A	7	450
	Empresa de Dist. de Energia Vale Paranapanema S/A	7	250
	Empresa Elétrica Bragantina	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	13	320
TOTAL		434	19.970

ESTADO	PERMISSIONÁRIAS	Nº de Municípios	Nº de Questionários
Paraná	Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Arapoti	1	49
Rio de Janeiro	Cooperativa de Eletrificação Rural de Resende Ltda.	3	150

ESTADO	PERMISSIONÁRIAS	Nº de Municípios	Nº de Questionários
Rio Grande do Sul	Cooperativa de Distribuição de Energia Teutônia	7	150
	Cooperativa Regional de Energia Taquari Jacuí	5	150
	Coprel Cooperativa de Energia	11	150
	Cooperativa de Distribuição e Geração de Energia das Missões Ltda.	4	150
	Cooperativa de Distribuição de Energia	3	150
	Cooperativa Distribuidora de Energia Fronteira Noroeste	2	150
	Cooperativa Regional de Energia e Desenvolvimento Ijuí Ltda	2	63
	Cooperativa Regional de Eletrificação Rural do Alto Uruguai	2	63
Santa Catarina	Cooperativa Pioneira de Eletrificação	2	150
	Cooperativa de Eletrificação Anita Garibaldi Ltda.	2	150
	Cooperativa de Eletricidade de Paulo Lopes	3	150
	Cooperativa de Eletrificação Braço do Norte	2	150
	Cooperativa Fumacense de Eletricidade	2	150
	Cooperativa de Eletricidade Praia Grande	2	150
	Cooperativa de Eletrificação Sul Catarinense	4	150
	Cooperativa Energética Cocal	3	150
	Cooperativa de Prestação de Serviços Públicos de Distribuição de Energia Elétrica Senador Esteves Júnior	4	150
	Cooperativa Regional Sul de Eletrificação Rural	3	150
	Cooperativa de Eletricidade de Gravatal	1	150
	Cooperativa de Energia Treviso	2	150
	Cooperativa Distribuidora de Energia Vale do Araçá	6	150
	Cooperativa de Eletricidade Jacinto Machado	1	150
	Cooperativa de Distribuição de Energia Elétrica de Anitápolis	2	63
Cooperativa de Eletricidade Grão Pará	1	63	
Cooperativa de Eletrificação Lauro Muller	1	45	
Sergipe	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural Centro Sul de Sergipe Ltda.	1	150
São Paulo	Cooperativa de Eletrificação e Telefonia Rurais de Ibiúna Ltda.	2	150
	Cooperativa de Eletrificação Rural Itu-Mairinque	4	150
	Cooperativa de Eletrificação Rural de Itai-Parapanema-Avaré	3	150
	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Itapeperica da Serra	3	150
	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural do Alto Paraíba Ltda.	3	150
	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de São José do Rio Preto Ltda.	2	150

ESTADO	PERMISSIONÁRIAS	Nº de Municípios	Nº de Questionários
	Cooperativa de Energização e Desenvolvimento Rural do Vale do Itariri	3	150
	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento Rural da Região de Novo Horizonte	2	150
	Cooperativa de Eletrificação e Desenvolvimento da Região de Mogi das Cruzes	1	64
	Cooperativa de Eletrificação Rural da Região de Promissão Ltda.	1	46
TOTAL		106	4.956

5. PRODUTO FINAL

- 5.1 O produto final consistirá na entrega de uma planilha eletrônica 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 de correspondência acompanhada de mídia eletrônica (CD) remetida à SMA/ANEEL, e por correspondência eletrônica para o e-mail Pesquisa_IASC@aneel.gov.br
- 5.3 Durante a execução da pesquisa de campo o Contratado deverá, por meio do citado sistema de acompanhamento e monitoramento, disponibilizar para *download* da ANEEL a base de dados codificada, com o objetivo de que sejam feitas validações das entrevistas entregues ao longo de toda a realização do trabalho.
- 5.4 As validações durante o período de coleta têm como objetivo acompanhamento, auditoria e análise constante do trabalho de campo por parte da ANEEL, a fim de que sejam efetuadas as correções necessárias ainda durante o período de realização da pesquisa, e não implicam 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 (duração de 30 dias)	D + 30 dias
2. Período de realização da pesquisa de campo e entrega (duração de 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 (duração de 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 ao início da realização da pesquisa, o cronograma de realização da pesquisa, com as datas de aplicação de questionários em cada município e a relação de coordenadores e entrevistadores;
- 6.3 O Contratado deverá ministrar, com a presença de servidores designados pela ANEEL, um treinamento específico para os coordenadores e entrevistadores, comunicando à Contratante a(s) data(s) desse(s) treinamento(s) com antecedência mínima de dez (10) dias;
- 6.4 Qualquer atualização do cronograma de aplicação dos questionários em cada município deverá ser comunicada previamente à ANEEL;
- 6.5 Nos prazos estipulados no item 2 da tabela acima, 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 possuem as mesmas qualificações profissionais exigidas dos substituídos.

7. SUPERVISÃO, ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO OBJETO

- 7.1 No interesse do Contratado, poderão ser realizadas reuniões, na sede da ANEEL em Brasília, para esclarecimentos gerais sobre requisitos exigidos, características do sistema de gerenciamento, dúvidas sobre o questionário, planilha modelo para tabulação dos dados coletados em campo, lista de distribuidoras, entre outros.
- 7.2 A aplicação dos questionários por parte dos entrevistadores em alguns municípios sorteados poderá ser acompanhada por representantes da ANEEL.
- 7.3 A ANEEL poderá avaliar o preenchimento dos questionários aplicados, durante a realização da pesquisa.
- 7.4 A ANEEL poderá 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.
- 7.5 A ANEEL poderá efetuar ligações telefônicas para os entrevistados, tanto durante a etapa de campo quanto após a entrega do produto final, neste último caso para validação da pesquisa.
- 7.6 A ANEEL solicitará 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.

ANEXO II DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 9/2016 – TESTE DE CONFORMIDADE
SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DA PESQUISA DE CAMPO

FUNCIONALIDADES EXIGIDAS:		
()	1	Ser acessível via URL (formulário <i>web</i>), compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, e prover mecanismo de autenticação e autorização de acesso utilizando-se de credenciais (<i>login</i> e senha), bem como opção para o usuário recordar a senha, caso necessário
()	2	Exibir o quantitativo de pesquisas da amostra a ser aplicada por unidade da Federação – UF, por município e total no país
()	3	Exibir detalhamento das pesquisas pelos municípios sorteados (cotas de entrevistas por município) e, para cada município, o detalhamento das pesquisas por setor censitário
()	4	Apresentar a evolução da porcentagem de pesquisas realizadas para o total requisitado no país, com detalhamento por UF e município
()	5	Exibir os resultados de entrevistas individuais por unidade consumidora pesquisada (visualização de cada questionário coletado em campo)
()	6	Permitir a importação e a edição do questionário fornecido pela ANEEL, sendo que a interface deve sinalizar as questões alteradas ou incluídas após o início da etapa de preenchimento do questionário
()	7	Permitir envio, em tempo real, do questionário atualizado para os dispositivos móveis de coleta
()	8	Receber os dados dos questionários em tempo real ao final das entrevistas, e, quando não for possível o envio dos dados devido à falta de conectividade com a internet, os mesmos devem ser enviados quando do acesso à rede
()	9	Permitir a extração dos dados pela ANEEL a qualquer tempo com, no mínimo, as consultas dos dados brutos e sumarizados por distribuidora, sendo que a ordem das colunas do banco de dados, quando da extração, deve obedecer a sequência definida pela ANEEL
()	10	Prover um mecanismo de <i>backup</i> dos dados para minimizar o risco de perda das informações

ANEXO III DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 9/2016 – 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. 9/2016

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 de nossa proposta para a prestação de serviços de pesquisa de opinião, para realização da 17ª pesquisa de satisfação do consumidor residencial, de âmbito nacional, visando instruir o cálculo do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC 2016, conforme especificações do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO N. 9/2016 e seus anexos, é de R\$ _____ (por extenso).

(Local), de de .

(Representante Legal)

(RG e CPF)

(Nome da Empresa)

(Endereço)

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

ANEXO IV DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 9/2016 – MINUTA DO CONTRATO**CONTRATO N. /2016**

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL E A _____, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE PESQUISA DE OPINIÃO, PARA REALIZAÇÃO DA 17ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR RESIDENCIAL, DE ÂMBITO NACIONAL, VISANDO INSTRUIR O CÁLCULO DO ÍNDICE ANEEL DE SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR – IASC 2016, CONFORME ESPECIFICAÇÕES DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO N.9/2016 E SEUS ANEXOS

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**, inscrito 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. 6.204, de 5 de setembro de 2007, ao Decreto n. 7.983, de 8 de abril de 2013, ao Decreto n. 7.746, de 5 de junho de 2012, às Instruções Normativas SLTI/MPOG n. 2, de 30 de abril de 2008 e n. 1, de 19 de janeiro de 2010, 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 de pesquisa de opinião, para realização da 17ª pesquisa de satisfação do consumidor residencial, de âmbito nacional, visando instruir o cálculo do

Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC 2016, conforme especificações deste Edital e seus anexos

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. 48500.000773/2016-57.
- 2.1.1 Edital do PREGÃO ELETRÔNICO N. 9/2016 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 ____/____/____, 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 Indicar preposto, com a missão de garantir o perfeito andamento dos serviços a serem prestados, e o cumprimento das atividades, de acordo com as diretrizes estabelecidas para sua realização.
- 5.4 Observar o estrito atendimento ao Código de ética da ANEEL, que reúne os valores e os compromissos que devem nortear suas ações e a conduta de seus funcionários no exercício das atividades previstas;

- 5.5 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;
- 5.6 Disponibilizar e utilizar, nas entrevistas domiciliares presenciais e na coleta de informações, os 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 (cinquenta) metros) e enviar os dados automaticamente ao seu banco de dados ao fim de cada entrevista;
- 5.7 Disponibilizar e manter com funcionamento adequado um sistema de acompanhamento e monitoramento para garantir autonomia e rigor na fiscalização da execução do trabalho de campo pela ANEEL;
- 5.8 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;
- 5.9 Executar os trabalhos dentro do cronograma, justificando tempestivamente à ANEEL, qualquer alteração imperiosa deste;
- 5.10 Efetuar todos os pagamentos de impostos, taxas e quaisquer outros encargos fiscais, de origem Federal, Estadual ou Municipal, bem como das contribuições sociais incidentes;
- 5.11 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;
- 5.12 Intermediar, junto às equipes de campo, as eventuais diligências da ANEEL, com vistas ao acompanhamento físico da aplicação dos questionários;
- 5.13 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
- 5.14 Somente divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato que envolvam o nome da ANEEL com expressa autorização desta.
- 5.15 Comunicar à ANEEL toda e qualquer alteração na equipe de coordenadores ou entrevistadores, sendo que a modificação somente poderá ocorrer mediante a comprovação, pelo CONTRATADO, de que os novos integrantes possuem as mesmas qualificações profissionais exigidas dos substituídos.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1 Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar os trabalhos objetos do Contrato, inclusive com a extração do banco de dados do CONTRATADO que contém os questionários originais, durante a vigência do mesmo;

30/52

PROCURADORIA FEDERAL/ANEEL VISTO	Conforme minuta aprovada
--	-----------------------------

- 6.2 Efetuar o pagamento ao CONTRATADO nas condições e prazos pactuados;
- 6.3 Proporcionar todas as facilidades para que o CONTRATADO possa desempenhar os seus serviços dentro das normas vigentes;
- 6.4 Fornecer ao CONTRATADO, o nome dos funcionários da ANEEL que irão acompanhar os serviços e fiscalizar a execução do contrato.
- 6.5 Atestar a execução dos serviços e receber a fatura correspondente, quando apresentada na forma estabelecida no Edital e seus anexos.
- 6.6 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
- 6.7 Supervisionar a execução dos serviços, promovendo o acompanhamento e a fiscalização sob os aspectos quantitativos e qualitativos;
- 6.8 Comunicar prontamente ao CONTRATADO sobre qualquer anormalidade evidenciada na execução do contrato, estabelecendo prazo adequado para a devida correção e/ou adequação;
- 6.9 Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre multas, penalidades e quaisquer outros débitos de sua responsabilidade, garantido o contraditório e ampla defesa;
- 6.10 Quando necessário, aplicar sobre o CONTRATADO as sanções administrativas, advertências, multas ou suspensões, previstas nos artigos 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666/93.

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 O pagamento será efetuado obedecendo aos seguintes eventos:
- 9.1.1 Apresentação da nota fiscal/fatura pelo CONTRATADO à área técnica responsável SMA/ANEEL;
 - 9.1.2 Atesto da nota fiscal/fatura pela SMA/ANEEL em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento desta;
 - 9.1.3 Pagamento pela área financeira SAF/ANEEL em até 10 (dez) dias úteis, contados do atesto da nota fiscal/fatura.
- 9.2 O pagamento será efetuado em uma única parcela, após atesto do produto final, não havendo possibilidade de pagamento pelas entregas parciais.
- 9.3 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 deverão ser apresentados tais documentos com prazos válidos.
- 9.4 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*”.
- 9.5 Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado ao CONTRATADO.
- 9.6 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.
- 9.7 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.
- 9.8 Obriga-se o CONTRATADO a apresentar documentos de cobrança claros, com critérios transparentes, de forma a facilitar o atesto inequívoco dos serviços.
- 9.8.1 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.

- 9.8.2 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.
- 12.11 A 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 ocorreram. 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.
- 12.12 Na 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.
- 13.1.2 A rescisão contratual pode ocorrer sem prejuízo de sanção administrativa que eventualmente venha a ser aplicada.
- 13.2 Além dos motivos previstos em lei, poderão ensejar a rescisão do presente Contrato:
- 13.2.1 A mora, sem prejuízo das multas aplicáveis, que evolui em intensidade e se resolve em inadimplemento total da obrigação;
- 13.2.2 Alteração social, modificação de finalidade ou estrutura que, a juízo da CONTRATANTE, prejudique o cumprimento do Contrato;
- 13.2.3 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.
- 13.3 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.
- 13.4 Ressalvada a solução em juízo, a rescisão contratual em sede administrativa se formaliza:

- 13.4.1 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
- 13.4.2 Em distrato (amigável), havendo conveniência para a CONTRATANTE e anuência do CONTRATADO.
- 13.5 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.
- 13.6 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 15% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução parcial do objeto, aplicada proporcionalmente à gravidade do inadimplemento, conforme tabela:

GRAVIDADE	PERCENTUAL DO VALOR DO CONTRATO
1	0,10 – 5,00 %
2	5,01 – 10,00 %
3	10,01 – 15,00 %

- 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:

INADIMPLEMENTO	GRAVIDADE
Não observar estrito atendimento ao Código de ética da ANEEL	3
Não realizar os trabalhos em rigorosa observância às prescrições da ANEEL e às normas técnicas e legais aplicáveis, e/ou não efetuar, por sua conta exclusiva, as correções e retificações que forem consideradas necessárias para atendimento das mesmas	3
Não realizar as entrevistas domiciliares nas condições previstas no Edital de Pregão Eletrônico e seus Anexos	3
Não disponibilizar nem manter em funcionamento adequado o sistema de acompanhamento e monitoramento do trabalho de campo	3
Não disponibilizar para a realização da pesquisa entrevistadores nas condições previstas no Edital de Pregão Eletrônico e seus Anexos	3
Não executar os trabalhos dentro do cronograma, e/ou não justificar tempestivamente à ANEEL, qualquer alteração imperiosa deste	3
Não efetuar todos os pagamentos de impostos, taxas e quaisquer outros encargos fiscais, de origem Federal, Estadual ou Municipal, bem como das contribuições sociais incidentes	3
Não assumir quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais, inclusive trabalhistas, relacionadas com o cumprimento do contrato	3
Não intermediar, junto às equipes de campo, eventuais diligências da ANEEL	2

Não solicitar à ANEEL, por escrito e de forma tempestiva, instruções específicas julgadas necessárias e não contidas neste termo de referência, para a realização dos trabalhos	2
Divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto deste contrato que envolvam o nome da ANEEL sem expressa autorização desta	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 o mesmo ocorrer, 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 2016.

CONTRATANTE:

RUBRICA:

Superintendente de Licitações e Controle de Contratos
e Convênios

CONTRATADO:

RUBRICA:

CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

NOME:

NOME:

RUBRICA:

RUBRICA:

CPF:

CPF:

ANEXO V DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 9/2016 – MODELO DE DESIGNAÇÃO DE PREPOSTO

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO N. 9/2016

Contrato n. ____/2016

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 2016.

(Representante Legal)

(RG e CPF)

(Nome da Empresa)

(Endereço)

(endereço eletrônico, telefone, FAC-SÍMILE)

ANEXO VI DO PREGÃO ELETRÔNICO N. 9/2016 – QUESTIONÁRIO

ANEEL 2016	Data de aplicação: ____/____/2016	v5 []	Nº do Quest. _____
v43 []	Entrevistador (a): _____		
UF []	Estado (anotar) _____ <i>(ATENÇÃO! Todos os campos devem ser preenchidos com letra legível!)</i>		
v42 []	Município (anotar) _____		
v41 []	Concessionária / Permissionária (anotar) (cheque suas cotas) _____		
APRESENTAÇÃO: 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	Hora de início da entrevista	v53 [] h: [] min	Hora de Término da entrevista
[] 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] [2 É esposa/marido do responsável] [7 Outr] ⇒ Agradeça e substitua		
[] v2	03. Qual é a sua idade? Codifique diretamente [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? [Sim ⇒ [Não ⇒ Agradeça e substitua]] 1 Codificar 2		
[] vh	05. Você mora nesta cidade há mais de 6 meses ou não? [Sim ⇒ [Não ⇒ Agradeça e substitua]] 1 Codificar 2		
[] 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 NÃO 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 [Não ⇒Codifique [9] NS/NR ⇒Agradeça e substitua] 2]
Agora, eu preciso fazer algumas perguntas para ver se as características do seu domicílio se encontram entre as que eu necessito nesta pesquisa.	
[] VD	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)
[] VE	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
[] VF	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
[] VG	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]
[] V6	12. Agora eu gostaria de saber se você sabe o valor da conta de energia elétrica? [1] Sim ⇒Codifique [2] Não ⇒Agradeça e substitua
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 seu eu posso continuar a entrevista.	
[] V3	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]

[] 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\$ 880,00 (menos de 1 salário mínimo por mês)</p> <p>[2] De R\$ 880,00 a R\$ 1.760,00 (mais de 1 até 2 salários mínimos por mês)</p> <p>[3] De R\$ 1.760,00 a R\$ 4.400,00 (mais de 2 até 5 salários mínimos por mês)</p> <p>[4] De R\$ 4.401,00 a R\$ 8.800,00 (mais de 5 até 10 salários mínimos por mês)</p> <p>[5] De R\$ 8.801,00 a R\$ 13.200,00 (mais de 10 até 15 salários mínimos por mês)</p> <p>[6] De R\$ 13.201,00 a R\$ 17.600,00 (mais de 15 até 20 salários mínimos por mês)</p> <p>[7] Mais de R\$ 17.600,00 (Mais de 20 salários mínimos por mês)</p> <p>[9] NS/NR ⇒ <i>Agradeça e substitua</i></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 insatisfeito</td> <td style="text-align: center;">[03] } insatisfeit</td> <td style="text-align: center;">[05] } Nem insatisfeit</td> <td style="text-align: center;">[07] } Satisfet</td> <td style="text-align: center;">[09] } Muito satisfet</td> <td style="text-align: center;">[96] NS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">[02] } eito</td> <td style="text-align: center;">[04] } o</td> <td style="text-align: center;">[06] } Nem satisfet</td> <td style="text-align: center;">[08] } o</td> <td style="text-align: center;">[10] } o</td> <td style="text-align: center;">[98] NR</td> </tr> </table>	[01] } Muito insatisfeito	[03] } insatisfeit	[05] } Nem insatisfeit	[07] } Satisfet	[09] } Muito satisfet	[96] NS	[02] } eito	[04] } o	[06] } Nem satisfet	[08] } o	[10] } o	[98] NR
[01] } Muito insatisfeito	[03] } insatisfeit	[05] } Nem insatisfeit	[07] } Satisfet	[09] } Muito satisfet	[96] NS								
[02] } eito	[04] } o	[06] } Nem satisfet	[08] } o	[10] } o	[98] NR								
<p>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 <u>ANEXO 3</u>, leia as instruções e assegure-se de que ele compreendeu).</p>													
<p>16. Agora eu vou fazer uma série de perguntas para que você dê a sua opinião sobre a (<u>FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSONÁRIA DA SUA COTA</u>). Como você avalia o(a)..... (ler escala)</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">[01] } Muito pior que o esperado</td> <td style="text-align: center;">[03] } Pior que o esperado</td> <td style="text-align: center;">[05] } Como o esperado / igual ao esperado</td> <td style="text-align: center;">[07] } Melhor que o esperado</td> <td style="text-align: center;">[09] } Muito melhor que o esperado</td> <td style="text-align: center;">[96] NS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">[02] } eido</td> <td style="text-align: center;">[04] } o</td> <td style="text-align: center;">[06] } o</td> <td style="text-align: center;">[08] } o</td> <td style="text-align: center;">[10] } o</td> <td style="text-align: center;">[98] NR</td> </tr> </table>		[01] } Muito pior que o esperado	[03] } Pior que o esperado	[05] } Como o esperado / igual ao esperado	[07] } Melhor que o esperado	[09] } Muito melhor que o esperado	[96] NS	[02] } eido	[04] } o	[06] } o	[08] } o	[10] } o	[98] NR
[01] } Muito pior que o esperado	[03] } Pior que o esperado	[05] } Como o esperado / igual ao esperado	[07] } Melhor que o esperado	[09] } Muito melhor que o esperado	[96] NS								
[02] } eido	[04] } o	[06] } o	[08] } o	[10] } o	[98] NR								

[] 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	17. Considerando esta mesma escala (ANEXO 3), gostaria que você avaliasse, de forma geral, a qualidade dos serviços prestados pela (FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA). Você diria que é ... (leia escala)					
	[0 1] } Muito pior que o esperado [0 2] }	[0 3] } [0 4] }	[0 5] } Como o esperado / igual ao esperado [0 6] }	[0 7] } Melhor que o esperado [0 8] }	[0 9] } Muito melhor que o esperado [1 0] }	[96] } [98] } NR

<p>VALOR DA CONTA</p> <p>[]</p> <p>V26</p> <p>VALOR DO CONSUMO</p> <p>[]</p> <p>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 _____ (Anotar sem centavos) (Ex: 19,45 ⇒ anotar 19 / 19,50 ou 19,99 ⇒ anotar R\$ 20)</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>Consumo Mensal _____ [9996] Não sabe [9998] NR (essas opções de resposta só valem para o consumo)</p>												
<p>Agora eu vou lhe mostrar outra escala, <u>MOSTRAR O ANEXO 4</u>, para você avaliar o preço pago pela energia elétrica.</p> <p>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.</p>													
<p>[]</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>)</p> <p>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]</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>[]</p> <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></p> <p>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]</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>[] 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>.</p> <p>codificar direto</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: none;">[01] Muito barato</td> <td style="border: none;">[03] Barato</td> <td style="border: none;">[05] Nem barato / nem caro</td> <td style="border: none;">[07] Caro</td> <td style="border: none;">[09] Muito caro</td> <td style="border: none;">[96] NS</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">[02] }</td> <td style="border: none;">[04] }</td> <td style="border: none;">[06] }</td> <td style="border: none;">[08] }</td> <td style="border: none;">[10] }</td> <td style="border: none;">[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></p> <p>codificar direto</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: none;">[01] Muito barato</td> <td style="border: none;">[03] Barato</td> <td style="border: none;">[05] Nem barato / nem caro</td> <td style="border: none;">[07] Caro</td> <td style="border: none;">[09] Muito caro</td> <td style="border: none;">[96] NS</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">[02] }</td> <td style="border: none;">[04] }</td> <td style="border: none;">[06] }</td> <td style="border: none;">[08] }</td> <td style="border: none;">[10] }</td> <td style="border: none;">[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								

Eu vou agora lhe apresentar uma outra escala, MOSTRAR O ANEXO 5, para que você me diga a distância que existe entre a qualidade do serviço prestado pela (FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSONÁRIA DA SUA COTA) e o que você acha que seria um serviço ideal. Esta também é uma escala de 10 pontos, onde o ponto 1 indica que a empresa está muito longe do ideal e o 10, que está muito próxima do ideal.

<p>[] V32</p>	<p>23. Pensando na qualidade dos serviços, em geral, prestados pela ...<u>(FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA ou PERMISSONÁRIA DA SUA COTA)</u>, você diria que está: (ler opções de resposta)</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="border: none;">[01] Muito Longe do ideal</td> <td style="border: none;">[03] Longe do Ideal</td> <td style="border: none;">[05] Nem longe / nem perto</td> <td style="border: none;">[07] Perto do Ideal</td> <td style="border: none;">[09] Muito perto do ideal</td> <td style="border: none;">[96] NS</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">[02] }</td> <td style="border: none;">[04] }</td> <td style="border: none;">[06] }</td> <td style="border: none;">[08] }</td> <td style="border: none;">[10] }</td> <td style="border: none;">[98] NR</td> </tr> </table>	[01] Muito Longe do ideal	[03] Longe do Ideal	[05] Nem longe / nem perto	[07] Perto do Ideal	[09] Muito perto do ideal	[96] NS	[02] }	[04] }	[06] }	[08] }	[10] }	[98] NR
[01] Muito Longe do ideal	[03] Longe do Ideal	[05] Nem longe / nem perto	[07] Perto do Ideal	[09] Muito perto do ideal	[96] NS								
[02] }	[04] }	[06] }	[08] }	[10] }	[98] NR								

<p>[] V33</p>	<p>24. Utilizando esta escala, <u>MOSTRAR O ANEXO 6</u>, qual é a chance de você trocar de empresa de energia elétrica? (Leia escala)</p> <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>[01] Com certeza</td> <td>[03] Não Trocaria</td> <td>[05] Depende</td> <td>[07] Trocaria</td> <td>[09] Com certeza</td> <td>[96] NS</td> </tr> <tr> <td>[02] não trocaria</td> <td>[04] Trocaria</td> <td>[06] Depende</td> <td>[08] Trocaria</td> <td>[10] não trocaria</td> <td>[98] NR</td> </tr> </table>	[01] Com certeza	[03] Não Trocaria	[05] Depende	[07] Trocaria	[09] Com certeza	[96] NS	[02] não trocaria	[04] Trocaria	[06] Depende	[08] Trocaria	[10] não trocaria	[98] NR
[01] Com certeza	[03] Não Trocaria	[05] Depende	[07] Trocaria	[09] Com certeza	[96] NS								
[02] não trocaria	[04] Trocaria	[06] Depende	[08] Trocaria	[10] não trocaria	[98] NR								
<p>[] V34</p>	<p>25. Agora suponha que o preço de outra empresa seja melhor. Utilizando esta mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica? <u>MOSTRAR O ANEXO 6</u> (Leia escala) <u>(DEPOIS QUE O ENTREVISTADO ESCOLHER UMA OPÇÃO PEDIR PARA ELE ESCOLHER UMA NOTA E CODIFICAR DIRETO)</u></p> <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>[01] Com certeza</td> <td>[03] Não Trocaria</td> <td>[05] Depende</td> <td>[07] Trocaria</td> <td>[09] Com certeza</td> <td>[96] NS</td> </tr> <tr> <td>[02] não trocaria</td> <td>[04] Trocaria</td> <td>[06] Depende</td> <td>[08] Trocaria</td> <td>[10] não trocaria</td> <td>[98] NR</td> </tr> </table>	[01] Com certeza	[03] Não Trocaria	[05] Depende	[07] Trocaria	[09] Com certeza	[96] NS	[02] não trocaria	[04] Trocaria	[06] Depende	[08] Trocaria	[10] não trocaria	[98] NR
[01] Com certeza	[03] Não Trocaria	[05] Depende	[07] Trocaria	[09] Com certeza	[96] NS								
[02] não trocaria	[04] Trocaria	[06] Depende	[08] Trocaria	[10] não trocaria	[98] NR								
<p>[] V35</p>	<p>26. Supondo agora que a qualidade do fornecimento de energia seja melhor em outra fornecedora de energia, e utilizando essa mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica? <u>MOSTRAR O ANEXO 6</u> <u>(DEPOIS QUE O ENTREVISTADO ESCOLHER UMA OPÇÃO PEDIR PARA ELE ESCOLHER UMA NOTA E CODIFICAR DIRETO)</u></p> <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>[01] Com certeza</td> <td>[03] Não Trocaria</td> <td>[05] Depende</td> <td>[07] Trocaria</td> <td>[09] Com certeza</td> <td>[96] NS</td> </tr> <tr> <td>[02] não trocaria</td> <td>[04] Trocaria</td> <td>[06] Depende</td> <td>[08] Trocaria</td> <td>[10] não trocaria</td> <td>[98] NR</td> </tr> </table>	[01] Com certeza	[03] Não Trocaria	[05] Depende	[07] Trocaria	[09] Com certeza	[96] NS	[02] não trocaria	[04] Trocaria	[06] Depende	[08] Trocaria	[10] não trocaria	[98] NR
[01] Com certeza	[03] Não Trocaria	[05] Depende	[07] Trocaria	[09] Com certeza	[96] NS								
[02] não trocaria	[04] Trocaria	[06] Depende	[08] Trocaria	[10] não trocaria	[98] NR								

[] V36	<p>27. Supondo que o atendimento ao consumidor seja melhor em outra, e utilizando essa mesma escala, qual é a chance de você trocar de empresa fornecedora de energia elétrica? <u>MOSTRAR O ANEXO 6</u> <u>(DEPOIS QUE O ENTREVISTADO ESCOLHER UMA OPCÃO PEDIR PARA ELE ESCOLHER UMA NOTA E CODIFICAR DIRETO)</u></p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>[01] Com certeza</td> <td>[03] Não</td> <td>[05] Depende</td> <td>[07] Trocar</td> <td>[09] Com certeza</td> <td>[96] NS</td> </tr> <tr> <td>[02] não trocar</td> <td>[04] Trocar</td> <td>[06] Depende</td> <td>[08] Trocar</td> <td>[10] não trocar</td> <td>[98] NR</td> </tr> </table>	[01] Com certeza	[03] Não	[05] Depende	[07] Trocar	[09] Com certeza	[96] NS	[02] não trocar	[04] Trocar	[06] Depende	[08] Trocar	[10] não trocar	[98] NR
[01] Com certeza	[03] Não	[05] Depende	[07] Trocar	[09] Com certeza	[96] NS								
[02] não trocar	[04] Trocar	[06] Depende	[08] Trocar	[10] não trocar	[98] NR								
<p>Mais uma vez vou lhe apresentar uma outra escala, que usaremos na próxima pergunta (<u>MOSTRAR O ANEXO 7</u>). Esta também é uma escala de 10 pontos, onde o ponto 1 indica que você discorda totalmente da afirmação que foi feita e, o 10, que você concorda totalmente com esta afirmação.</p>													
<p>28. Agora eu vou ler uma série de frases para que você me diga qual é o seu grau de concordância com cada uma delas. Ler frase ... Você diria que(ler as opções de resposta)</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>[01] Discordo totalmente</td> <td>[03] Discordo</td> <td>[05] Não concordo nem discordo</td> <td>[07] Concordo</td> <td>[09] Concordo Totalmente</td> <td>[96] NS</td> </tr> <tr> <td>[02] Discordo totalmente</td> <td>[04] Discordo</td> <td>[06] Não concordo nem discordo</td> <td>[08] Concordo</td> <td>[10] Concordo Totalmente</td> <td>[98] NR</td> </tr> </table>		[01] Discordo totalmente	[03] Discordo	[05] Não concordo nem discordo	[07] Concordo	[09] Concordo Totalmente	[96] NS	[02] Discordo totalmente	[04] Discordo	[06] Não concordo nem discordo	[08] Concordo	[10] Concordo Totalmente	[98] NR
[01] Discordo totalmente	[03] Discordo	[05] Não concordo nem discordo	[07] Concordo	[09] Concordo Totalmente	[96] NS								
[02] Discordo totalmente	[04] Discordo	[06] Não concordo nem discordo	[08] Concordo	[10] Concordo Totalmente	[98] NR								
[] V37	1. A ...(<u>FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA</u>) é muito confiável.												
[] V38	2. Estou certo que a ...(<u>FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA</u>) se preocupa com os interesses dos seus clientes.												
[] V39	3. A ...(<u>FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA</u>) é bastante competente no fornecimento de seus serviços aos clientes.												
[] V40	4. A ...(<u>FALAR O NOME DA CONCESSIONÁRIA OU PERMISSIONÁRIA DA SUA COTA</u>) dá informações verdadeiras/corretas a seus clientes.												

Conhecimento da ANEEL

[] V54	<p>29. O Senhor (a) conhece a ANEEL, Agência Nacional de Energia Elétrica? (anotar) [01] Sim [02] Não ⇒Agradeça e encerre a entrevista</p>
---------------------	---

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V55	<p>30. Por qual(is) meio(s) você conheceu a ANEEL? (Indicar primeiro, segundo e até terceiro lugares) ... <u>LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA</u></p> <p>[01] Televisão [03] Jornal / Panfletos [05] Informativos / Internet [07] Sites na Internet [09] Escola [11] Outro. Especifique _____</p> <p>[02] Rádio [04] Revista [06] Redes Sociais [08] Celular (smartphone) [10] Pessoas Conhecidas [96] Não sabe avaliar [98] Não respondeu</p>												
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V56	<p>31 – Você já entrou em contato direto com a ANEEL?</p> <p>[01] Sim [02] Não – ⇒ Agradeça e encerre a entrevista</p>												
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V57	<p>32. (Se a resposta da questão 31 foi sim) Qual meio você utilizou para entrar em contato com a ANEEL? ... <u>LER AS OPÇÕES DE RESPOSTA</u></p> <p>[01] Telefone (167) [03] E-mail [05] Pessoalmente [96] Não sabe avaliar [02] Correspondência [04] Site na Internet [06] Outro. Especifique _____ [98] Não respondeu</p>												
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V58	<p>33. Qual o principal motivo pelo qual você procurou a ANEEL?</p> <p>[01] Interrupção de Fornecimento [03] Faturamento [05] Ressarcimento de danos elétricos [07] Qualidade do atendimento da distribuidora [96] Não sabe avaliar [02] Prazos de execução de serviços [04] Ligação de Energia Elétrica [06] Flutuação / variação / oscilação de tensão [08] Outro. Especifique _____ [98] Não respondeu</p>												
Imagem da ANEEL													
<p><i>A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) é o órgão federal encarregado de estabelecer as regras a serem cumpridas pelas empresas prestadoras dos serviços de produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica em todo o Brasil. Além disso, a ANEEL fiscaliza as empresas, a qualidade dos serviços, estabelece os preços da energia elétrica e procura resolver os conflitos entre as empresas e entre as empresas e os consumidores, entre outras atividades.</i></p> <p>Considerando o que você já conhece sobre a ANEEL e utilizando a escala deste cartão, gostaríamos de saber o seu grau de concordância com cada uma das frases que vou lhe apresentar.</p>													
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> V59	<p>34. A ANEEL é comprometida com o interesse público. Atua para garantir os direitos e deveres dos consumidores e das empresas prestadoras dos serviços de energia elétrica.</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>[01]] Discordo totalmente</td> <td>[03]] Discordo em partes</td> <td>[05]] Não concordo, nem discordo</td> <td>[07]] Concordo em partes</td> <td>[09]] Concordo totalmente</td> <td>[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]] Discordo totalmente	[03]] Discordo em partes	[05]] Não concordo, nem discordo	[07]] Concordo em partes	[09]] Concordo totalmente	[96]] NS	[02]]	[04]]	[06]]	[08]]	[10]]	[98]] NR
[01]] Discordo totalmente	[03]] Discordo em partes	[05]] Não concordo, nem discordo	[07]] Concordo em partes	[09]] Concordo totalmente	[96]] NS								
[02]]	[04]]	[06]]	[08]]	[10]]	[98]] NR								

<p>[] V60</p>	<p>35. A ANEEL é equilibrada. Nas decisões procura equilibrar os interesses dos consumidores, das empresas de energia elétrica e do Governo.</p> <p>[01] } Discordo [03] } Discordo em [05] } Não concordo [07] } Concor [09] } Concordo [96] } NS [02] } totalme [04] } do em [06] } o, nem [08] } do em [10] } Totalme [98] } NR [] } nte [] } partes [] } discord [] } partes [] } nte [] } NR</p>
<p>[] V61</p>	<p>36. A ANEEL é independente. Suas decisões são autônomas, tendo como base a lei e conhecimentos técnicos.</p> <p>[01] } Discordo [03] } Discordo em [05] } Não concordo [07] } Concor [09] } Concordo [96] } NS [02] } totalme [04] } do em [06] } o, nem [08] } do em [10] } Totalme [98] } NR [] } nte [] } partes [] } discord [] } partes [] } nte [] } NR</p>
<p>[] V62</p>	<p>37. A ANEEL é imparcial. Nos casos que são apresentados para julgamento, não emite juízo prévio, não toma parte entre lados contrários, analisa de forma impessoal e justa e permanece neutra.</p> <p>[01] } Discordo [03] } Discordo em [05] } Não concordo [07] } Concor [09] } Concordo [96] } NS [02] } totalme [04] } do em [06] } o, nem [08] } do em [10] } Totalme [98] } NR [] } nte [] } partes [] } discord [] } partes [] } nte [] } NR</p>
<p>[] V63</p>	<p>38. A ANEEL age com isonomia. Adota procedimentos para que aqueles que estejam numa mesma situação sejam tratados com igualdade de direitos e deveres.</p> <p>[01] } Discordo [03] } Discordo em [05] } Não concordo [07] } Concor [09] } Concordo [96] } NS [02] } totalme [04] } do em [06] } o, nem [08] } do em [10] } Totalme [98] } NR [] } nte [] } partes [] } discord [] } partes [] } nte [] } NR</p>
<p>[] V64</p>	<p>39. A ANEEL é aberta ao diálogo. Mantém diálogo permanente com os consumidores e com as empresas prestadoras dos serviços de energia elétrica.</p> <p>[01] } Discordo [03] } Discordo em [05] } Não concordo [07] } Concor [09] } Concordo [96] } NS [02] } totalme [04] } do em [06] } o, nem [08] } do em [10] } Totalme [98] } NR [] } nte [] } partes [] } discord [] } partes [] } nte [] } NR</p>
<p>[] V65</p>	<p>40. A ANEEL é transparente. Adota procedimentos claros, não esconde nada, é aberta e acessível, informa sobre suas decisões e presta conta de seus atos.</p> <p>[01] } Discordo [03] } Discordo em [05] } Não concordo [07] } Concor [09] } Concordo [96] } NS [02] } totalme [04] } do em [06] } o, nem [08] } do em [10] } Totalme [98] } NR [] } nte [] } partes [] } discord [] } partes [] } nte [] } NR</p>

[] V66	41. Destas características <mostrar cartão>, quais considera mais importantes para a atuação da ANEEL, em primeiro, segundo e terceiro lugares? <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 25%;">[01] Comprometida com o interesse público.</td> <td style="width: 25%;">[03] Independente.</td> <td style="width: 25%;">[05] Isonômica.</td> <td style="width: 25%;">[07] Transparente.</td> </tr> <tr> <td>[02] Equilibrada.</td> <td>[04] Imparcial.</td> <td>[06] Aberta ao diálogo.</td> <td></td> </tr> </table>	[01] Comprometida com o interesse público.	[03] Independente.	[05] Isonômica.	[07] Transparente.	[02] Equilibrada.	[04] Imparcial.	[06] Aberta ao diálogo.	
[01] Comprometida com o interesse público.	[03] Independente.	[05] Isonômica.	[07] Transparente.						
[02] Equilibrada.	[04] Imparcial.	[06] Aberta ao diálogo.							

Encerre, agradeça a atenção dispensada e explique que tanto a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, quanto o instituto de pesquisa poderão entrar em contato com ele(a) para checagem do questionário. Caso o entrevistado não forneça o número do telefone, o questionário será invalidado, porque nesse caso não é possível fazer a checagem!

Leia para o entrevistado: Para demonstrar junto à _____ que estou desempenhando meu trabalho corretamente, aplicando o questionário direito e de que lhe tratei bem, e para eventuais diligências da ANEEL, necessito também de sua gentileza sobre as seguintes informações:

Nome do(a) entrevistado(a): (v48) _____

Endereço: (v45) _____

nº (v46) _____

Bairro: (v44) _____ CEP:

(v47) _____

Fone (com DDD): (v49) () _____ (v50) () _____ (v51) () _____

ENTRADA	CRÍTICA	CHECAGEM	DIGITAÇÃO
Nome: _____	Nome: _____	Nome: _____	Nome: _____
Data: ___/___/2016	Data: ___/___/2016	Data: ___/___/2016	Data: ___/___/2016