



SENADO FEDERAL

PRIMEIRO TERMO ADITIVO

ao **Contrato nº 004/2020**, celebrado entre a UNIÃO, por intermédio do SENADO FEDERAL, e a empresa **DATAMÉTRICA PESQUISA DE OPINIÃO E CONSULTORIA LTDA.**, para a prestação de serviços de coleta de dados via entrevistas por telefone (atendimento ativo), na área da Secretaria de Transporte do Senado Federal.

A UNIÃO, por intermédio do **SENADO FEDERAL**, neste ato representado por sua Diretora-Geral, ILANA TROMBKA, e a empresa **DATAMÉTRICA PESQUISA DE OPINIÃO E CONSULTORIA LTDA.**, neste ato representada pela Sra. ANALICE AMAZONAS, tendo em vista a solicitação do Órgão Técnico, documento nº 00100.031654/2020-17, a concordância da CONTRATADA, documento nº 00100.032037/2020-21, o Parecer nº 168/2020 - ADVOSF, documento nº 00100.034025/2020-31, a autorização da Senhora Diretora-Geral, documento nº 00100.035082/2020-37, e as demais informações contidas no Processo nº 00200.003559/2020-97, resolvem aditar o Contrato nº 004/2020, com base na Política de Contratações do Senado Federal, instituída pelo Anexo V à Resolução nº 13/2018, no Ato nº 9/2015 da Diretoria-Geral do Senado, na Lei nº 8.666/93, e mediante as seguintes Cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA

Conforme solicitação do Órgão Técnico, documento nº 00100.031654/2020-17, e concordância da Contratada, documento nº 00100.032037/2020-21, fica incluído o inciso XVI ao PARÁGRAFO DÉCIMO da CLÁUSULA QUARTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO do Contrato nº 004/2020, passando a constar a seguinte redação:

CLÁUSULA QUARTA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

(...)

PARÁGRAFO DÉCIMO – Aspectos relevantes à etapa de **Coleta de dados com auditoria:**

(...)

XVI – Durante o período em que houver implementação de medidas de contenção que levem à impossibilidade de realização das pesquisas em *Call Center* por meio de CATI, como por exemplo, as que estão sendo implementadas no país em função da pandemia causada pelo Covid-19, está



SENADO FEDERAL

autorizada a realização da coleta de dados utilizando URA/IVR, nos seguintes termos:

- a) As pesquisas telefônicas deverão ser feitas com o uso de sistema automatizado de entrevista e marcação de respostas, sem uso de mão de obra para a realização de entrevistas, com nível de acerto de pelo menos 90% no reconhecimento das respostas;
- b) Deverá ser utilizada gravação do questionário com voz natural de locutor (a) profissional, não sendo permitido o uso de sintetizadores de voz;
- c) O áudio com gravação de cada questionário deverá ser previamente validado pelo DataSenado, e deverá ser possível verificar a correção do questionário no sistema em ligação telefônica que simule a realização da entrevista;
- d) O sistema de URA/IVR não poderá apresentar falhas graves de continuidade e estabilidade do áudio que faz a leitura das perguntas e das opções de resposta dos questionários, de modo que prejudique a compreensão das questões;
- e) Todas as demais cláusulas do contrato se aplicam à coleta de dados por meio de URA/IVR.

(...)

CLÁUSULA SEGUNDA

Conforme solicitação do Órgão Técnico, documento nº 00100.031654/2020-17, e concordância da Contratada, documento nº 00100.032037/2020-21, fica alterada a tabela “Indicador 4 – Coleta de dados”, constante do PARÁGRAFO TERCEIRO da CLÁUSULA QUINTA – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR), passando a constar a seguinte redação:

CLÁUSULA QUINTA – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

(...)

Indicador 4 – Coleta de dados				
	DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO TOTAL: 10 pontos		
		Atendeu	Atendeu parcialmente	Não atendeu
		()	()	()
Itens	Rigor metodológico na aplicação do questionário durante as entrevistas.	()	()	()
	Utilização de equipe técnica com a qualificação necessária.	()	()	()
	Substituição de profissionais em caso de conduta imprópria ou quando demandado pelo DataSenado.	()	()	()



SENADO FEDERAL

	Utilização apenas de listas telefônicas providas pelo DataSenado.	()	()	()
	Substituição de entrevistas, se necessário.	()	()	()
	Empatia, cordialidade e neutralidade na condução da entrevista pelo entrevistador. (Nos casos previstos na Cláusula 4ª, §10º, Inciso XVI: Utilização de gravação com voz natural de locutor (a)).	()	()	()
	Checagem e auditoria de 20% do total de entrevistas realizadas.	()	()	()
	Checagem e auditoria de 20% do total de entrevistas feitas por cada entrevistador. (Nos casos previstos na Cláusula 4ª, §10º, Inciso XVI: Sistema obteve nível de acerto de pelo menos 90% no reconhecimento de respostas).	()	()	()
	Correção de comportamentos desviantes por parte dos entrevistadores em tempo hábil. (Nos casos previstos na Cláusula 4ª, §10º, Inciso XVI: Sistema não apresentou falhas graves de continuidade e estabilidade dos áudios).	()	()	()
	Realização da coleta de dados dentro do prazo.	()	()	()
	PONTUAÇÃO FINAL – SOMATÓRIO:	()	()	()
Meta a cumprir	Atender todos os critérios			
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências			
Periodicidade	A cada pesquisa			
Mecanismo de cálculo	Para cada critério atendido: somar 1 ponto Para cada critério atendido parcialmente somar 0,5 ponto Para cada critério não atendido: somar 0 pontos			

CLÁUSULA TERCEIRA

Ficam mantidas as demais cláusulas e condições constantes do Contrato original não expressamente alteradas por este Termo.



SENADO FEDERAL

Assim ajustados, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas adiante designadas, que também o subscrevem.

Brasília-DF, ____ de _____ de 2020.

ILANA TROMBKA
DIRETORA-GERAL DO SENADO FEDERAL

ANALICE AMAZONAS
DATAMÉTRICA PESQUISA DE OPINIÃO E CONSULTORIA LTDA.

Testemunhas:

Diretor da SADCON

Coordenador da COPLAC