

CONTRATO Nº 12/2026
PROCESSO Nº 2025-Z8W48
DISPENSA DE LICITAÇÃO

FUNDAMENTAÇÃO: Art. 29, Inciso II da Lei nº 13.303/16 c/c o art. 101, Inciso II do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB-ES – RILC.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA REALIZAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA AQUAVIÁRIO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CETURB-ES E A EMPRESA ENQUET PESQUISAS DE OPINIAO PUBLICA LTDA.

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, de um lado, como **CONTRATANTE**, a **COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – CETURB/ES**, doravante denominada simplesmente **CETURB-ES**, situada na Av. Jerônimo Monteiro, nº 96, Ed. das Repartições Públicas, 5º, 6º e 7º andares, Centro, Vitória, ES, CEP: 29.010 – 002, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 28.503.894/0001-51, através de seus representantes legais, a Sr^a **Natasha de Oliveira Sollero**, brasileira, inscrita no CPF nº 100.932.076-97 e Carteira de Identidade nº MG 13990369, Diretora Presidente, e o Sr. **Fábio Gomes de Aguiar**, brasileiro, inscrito no CPF/MF sob o nº 019.955.417-02, portador da Carteira de Identidade nº 1.026.314 – SSP/ES, Diretor Administrativo e Financeiro, e do outro lado, como **CONTRATADA**, a empresa **ENQUET PESQUISAS DE OPINIAO PUBLICA LTDA**, com endereço à Rua das Palmeiras, nº 685, Sala 505, Bairro Santa Lúcia, Vitória/ES, CEP: 29.056-210, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 28.500.023/0001-84, representada neste ato pela Sr^a. **Maria Célia Basseti**, brasileira, empresária, Identidade sob nº 174.781-ES, inscrita no CPF sob nº 283.012.507-04, têm entre si, justa e contratada, a **prestação de serviços na realização de pesquisa de satisfação dos usuários do Sistema Aquaviário da Região Metropolitana de Vitória**, conforme **Processo CETURB-ES nº 2025-Z8W48**, de acordo com a Art. 29, Inciso II da Lei nº 13.303/16 c/c o art. 101, Inciso II do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB - RILC, na forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, mediante as seguintes cláusulas e condições, através das quais reciprocamente se obrigam:

(27) 3232-4500

ceturb@coturb.es.gov.br

www.coturb.es.gov.br

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 - O objeto do presente contrato é a **prestação de serviços na realização de pesquisa de satisfação dos usuários do Sistema Aquaviário da Região Metropolitana de Vitória, para determinação do Índice de Qualidade do Serviço – IQS**, em conformidade com os requisitos discriminados no ANEXO I – Termo de Referência e na Proposta Comercial apresentada pela Contratada, ANEXO II.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1 - Fica estabelecida a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, nos termos do art. 23, inciso II do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB-ES – RILC.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO E DO REAJUSTAMENTO

3.1 – Pelos serviços aqui ajustados a **Contratante** pagará à **Contratada** o valor total de **R\$57.123,00 (Cinquenta e sete mil e cento e vinte e três reais)**, conforme discriminado na apresentação de sua proposta comercial, parte integrante deste Contrato.

3.2 - No preço deverão estar inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, garantias, fretes, material, mão-de-obra, instalações e quaisquer despesas inerentes à execução do objeto contratado.

3.3 – Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, serão adotados os critérios de revisão ou reajustamento, conforme o caso, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas.

3.4 – A revisão poderá ocorrer a qualquer tempo da vigência contratual, desde que a parte interessada comprove a ocorrência de fato imprevisível, superveniente à formalização da proposta, que importe, diretamente, em majoração ou minoração de seus encargos.

3.4.1 – Em caso de revisão, a alteração do preço ajustado, além de obedecer aos requisitos referidos no item anterior, deverá ocorrer de forma proporcional à modificação dos encargos, comprovada minuciosamente por meio de memória de cálculo a ser apresentada pela parte interessada.

3.4.2 – Dentre os fatos ensejadores da revisão, não se incluem aqueles eventos dotados de previsibilidade, cujo caráter possibilite à parte interessada a sua aferição ao tempo da formulação/aceitação da proposta, bem como aqueles decorrentes exclusivamente da variação

(27) 3232-4500

coturb@coturb.es.gov.br

www.coturb.es.gov.br

inflacionária, uma vez que inseridos, estes últimos, na hipótese de reajustamento.

3.4.3 – Não será concedida a revisão quando:

- a) ausente a elevação de encargos alegada pela parte interessada;
- b) o evento imputado como causa de desequilíbrio houver ocorrido antes da formulação da proposta definitiva ou após a finalização da vigência do contrato;
- c) ausente o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos atribuídos à parte interessada;
- d) a parte interessada houver incorrido em culpa pela majoração de seus próprios encargos, incluindo-se, nesse âmbito, a previsibilidade da ocorrência do evento.
- e) houver alteração do regime jurídico-tributário da Contratada, ressalvada a hipótese de superveniente determinação legal.

3.4.4 – A revisão será efetuada por meio de aditamento contratual, precedida de análise pela CETURB/ES.

3.5 – O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias calculadas pelo INPC-IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta comercial ou do último reajuste.

3.6 - As revisões, recomposições e reajustes a que o contratado fizer jus, **mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste Contrato, serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.**

3.7 - No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da Contratada ao recebimento da importância devida a título de reajuste, recomposição ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

CLÁUSULA QUARTA – DA FONTE DE RECURSOS

4.1 - Os recursos necessários ao pagamento das despesas inerentes a este Contrato correrão por conta do orçamento próprio da CETURB-ES.

CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO DE INÍCIO, DA DURAÇÃO E DA PRORROGAÇÃO

5.1 - O presente Contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, no período de **08/04/2026 a 07/04/2027**, produzindo seus efeitos legais após sua publicação no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo, na forma da lei.

5.2 - O Contrato poderá ser prorrogado, obedecendo os limites dos Artigos 121 a 123, e ainda, o inciso II, Art. 101 do mesmo Regulamento, mediante justificativa.

CLÁUSULA SEXTA – DO FATURAMENTO E PAGAMENTO

6.1 - A contratada apresentará fatura até o 5º (quinto) dia útil após a apresentação da Nota Fiscal, devidamente aceita e atestada pelo responsável do recebimento dos serviços.

6.2 - A **Contratada** deverá manter sua regularidade fiscal e trabalhista durante toda a vigência contratual, sob pena de rescisão.

6.3 - A **Contratante** pagará à **Contratada** pelos serviços efetivamente realizados **até o 5º (quinto) dia útil** após a apresentação da Nota Fiscal/fatura correspondente, devidamente atestada pelo Gestor do Contrato.

6.4 - Ao Gestor do Contrato, caberá a análise e aprovação da Nota Fiscal/fatura, de acordo com o cumprimento contratual, devendo atestar no referido documento.

6.5 - Incumbirá à **Contratada** a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada fatura apresentada, a ser revisto e aprovado pela **Contratante**, juntando-se à respectiva fatura a discriminação dos serviços efetuados.

6.6 - Em caso de comprovada impossibilidade operacional de atendimento ao inciso anterior dentro do prazo estabelecido nesta cláusula para pagamento, será o objeto contratual recebido provisoriamente pelo responsável por seu acompanhamento, cabendo à **Contratante** efetuar o pagamento à **Contratada** naquele prazo, sendo compensada no pagamento subsequente qualquer diferença apurada.

6.7 - Quando fatos supervenientes ocorridos por culpa exclusiva da **Contratante** determinarem a postergação do pagamento dos valores regularmente faturados, sobre estes incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \left[\left(1 + \frac{0,0315}{100} \right)^{ND} - 1 \right]$$

Onde:**VM** = Valor da Multa Financeira**VF** = Valor da Fatura ou Nota Fiscal, referente ao mês em atraso**ND** = Número de dias em atraso

6.8 - Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à **Contratada** para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção para a **Contratante**.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES**7.1 - COMPETE À CONTRATADA:**

7.1.1. A contratada deverá observar as seguintes obrigações, sem prejuízo de outras legalmente previstas:

- a) Cumprir todas as obrigações constantes do Termo de Referência e sua proposta, assumindo com exclusividade os riscos e as despesas decorrentes da perfeita execução do objeto;
- b) Entregar o cálculo da nota do IQS no máximo até o último dia útil ao mês seguinte ao da realização da pesquisa;
- c) Realizar a pesquisa na forma determinada no item 3 do Termo de Referência, Anexo I deste Contrato;
- d) Refazer imediatamente, após notificação, os serviços em desacordo;
- e) Disponer-se a toda e qualquer fiscalização, no tocante da execução do fornecimento do objeto do contrato, assim como ao cumprimento das obrigações previstas no Termo de Referência;
- f) Indenizar terceiros mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos ou prejuízos causados, devendo a Contratada adotar todas as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e à disposições legais vigentes;
- g) Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes do serviço, tais como salários, alimentação, transporte, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas por legislação;
- h) Indicar o responsável por representá-la na execução do contrato, assim como a(s) pessoa(s) que, na ausência do responsável, poderá substituí-lo;
- i) Ter postura ética e manter em sigilo eventuais informações que sejam necessárias;
- j) Manter, durante toda execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

- k) E demais obrigações constantes no Termo de Referência, Anexo I deste contrato.

7.2 - COMPETE À CONTRATANTE:

7.2.1. A Contratante deverá observar as seguintes obrigações, sem prejuízo de outras legalmente previstas:

- a) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I deste Contrato;
- b) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- c) Notificar a contratada, por escrito, acerca de imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, a fim de que seja substituído, reparado ou corrigido;
- d) Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através do servidor especialmente designado;
- e) Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Termo de Referência, desde que sejam observadas as condições contratuais;
- f) Aplicar as penalidades cabíveis, previstas neste Contrato.
- g) E demais obrigações constantes no Termo de Referência, Anexo I, deste Contrato.

CLÁUSULA OITAVA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. O descumprimento total ou parcial, de qualquer das obrigações estabelecidas sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas na Lei 13.303/2016 e no RILC, garantida prévia e ampla defesa em processo administrativo.

8.2. A penalidade de multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

- a) em decorrência da interposição de recursos meramente procrastinatórios, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão;
- b) em decorrência da não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis pelo mesmo período, a pedido justificado da Licitante, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão;
- c) no caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato;

d) no caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 20% sobre o valor contratual não executado;

e) nos demais casos de atraso, poderá ser aplicada multa de 5% ou até 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato, conforme análise da administração.

8.3. Antes da aplicação de qualquer das multas acima relacionadas, a área gestora do contrato notificará formalmente a Contratada garantindo o contraditório e ampla defesa, concedendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar sua manifestação. Da decisão final cabe recurso à autoridade superior, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contado da intimação do ato. No caso de indeferimento da defesa apresentada, e uma vez concluído o processo administrativo, a importância devida correspondente à aplicação da multa deverá ser recolhida junto a Tesouraria da CETURB/ES, em até 5 (cinco) dias úteis a partir da sua notificação da decisão final.

8.4. Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a Contratante descontará a referida importância, de eventuais créditos a vencer da empresa Contratada. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a Contratante executará a Garantia do Contrato, e quando for o caso, será cobrado judicialmente.

CLÁUSULA NONA: DA RESCISÃO

9.1. Poderá ocorrer rescisão do presente contrato nas formas previstas no edital, no artigo 168 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES – RILC, e na Lei 13.303/2016, com as consequências neles previstas. A rescisão do contrato poderá ser:

I - por ato unilateral da CETURB/ES, em razão de sua inexecução parcial ou total;

II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a CETURB/ES;

III - judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo Primeiro: A rescisão por ato unilateral a que se refere o inciso I deste artigo, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

Parágrafo Segundo: Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1. Proteção de dados, coleta e tratamento: Sempre que tiverem acesso ou realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, as partes comprometem-se a envidar todos os esforços para resguardar e proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem dos respectivos titulares, observando as normas e políticas internas relacionadas a coleta, guarda, tratamento, transmissão e eliminação de dados pessoais, especialmente as previstas na Lei Federal nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais"), no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021, e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

10.1.1. Caso o objeto envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular, a CONTRATADA deverá observar, ao longo de toda a vigência do Contrato, todas as obrigações legais e regulamentares específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento.

10.1.2. Ao receber o requerimento de um titular de dados, na forma prevista nos artigos 16 e 18 da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA deverá:

- a) Notificar imediatamente a CONTRATANTE;
- b) Auxiliá-la, quando for o caso, na elaboração da resposta ao requerimento;
- c) Eliminar todos os dados pessoais tratados com base no consentimento em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do requerimento do titular.

10.2. Necessidade: As partes armazenarão dados pessoais apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e em conformidade com as hipóteses legais que autorizam o tratamento.

10.2.1. As partes devem assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

10.2.2. A CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

10.3. Proteção de dados e incidentes de segurança: Considerando as características específicas do tratamento de dados pessoais e o estado atual da tecnologia, a CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e

(27) 3232-4500

coturb@ceturb.es.gov.br

www.coturb.es.gov.br

informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

10.3.1. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE imediatamente sobre a ocorrência de incidentes de segurança relacionados a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que a CONTRATANTE cumpra quaisquer deveres de comunicação, dirigidos à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e/ou aos titulares dos dados, acerca do incidente de segurança.

10.3.2. As partes deverão adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação e na mitigação das consequências de cada incidente de segurança.

10.4. Transferência internacional: É vedada a transferência de dados pessoais pela CONTRATADA para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE, e demonstração da observância da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo cumprimento da legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.

10.5. Responsabilidade: A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE em seu acompanhamento.

10.5.1. Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável perante a CONTRATANTE mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.

10.5.2. A CONTRATADA deve colocar à disposição da CONTRATANTE, quando solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nestas cláusulas, permitindo a realização de auditorias e inspeções, diretamente pela CONTRATANTE ou por terceiros por ela indicados, com relação ao tratamento de dados pessoais.

10.5.3. A CONTRATADA deve auxiliar a CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, relativo ao objeto deste Contrato.

10.5.4. Se a CONTRATANTE constatar que dados pessoais foram utilizados pela CONTRATADA para fins ilegais, ilícitos, contrários à

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

moralidade ou mesmo para fins diversos daqueles necessários ao cumprimento deste Contrato, a CONTRATADA será notificada para promover a cessação imediata desse uso, sem prejuízo da rescisão do Contrato e de sua responsabilização pela integralidade dos danos causados.

10.6. Eliminação: Extinto o Contrato, independentemente do motivo, a CONTRATADA deverá em, até 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais a CONTRATANTE ou eliminá-los, inclusive eventuais cópias, certificando a CONTRATANTE, por escrito, do cumprimento desta obrigação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CONFIDENCIALIDADE

11.1. A CONTRATADA se obriga a tratar como matéria sigilosa (Informação Confidencial) todas as informações comerciais, know-how, dados do processo industrial e outros a que tenha acesso, e se obriga a deles não se utilizar, nem deixar que qualquer pessoa não autorizada deles tome conhecimento ou deles se utilize.

11.1.1 As Partes acordam que não se incluem dentre as Informações Confidenciais as informações que:

- sejam publicadas ou se tornem de domínio público, na data da divulgação da Informação Confidencial ou posteriormente à referida data;
- tenham sido desenvolvidas de forma independente pela CONTRATADA, sem violação a um dever de confidencialidade;
- Seja obtida pela CONTRATADA de um terceiro não sujeito a obrigação de confidencialidade.

11.2. A equipe envolvida neste serviço se compromete a manter sigilo sobre os dados e informações decorrentes da consecução do presente Contrato, sendo tais informações tidas como confidenciais, salvo expressa autorização em sentido contrário manifestado pela CONTRATANTE.

11.3. A CONTRATADA e os membros de sua equipe não poderão, sob qualquer circunstância, antes, durante ou depois de 05 (cinco) anos do término dos serviços ora contratados fornecer informações a terceiros a respeito das atividades e dos negócios da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

12.1 - O Diretor Presidente da CETURB-ES designará formalmente o(s) empregado(s) responsável (is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, competindo-lhe atestar a realização do serviço

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

contratado, observando as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

13.1 - Representará a Contratada como preposto, a Sr^a **Maria Célia Basseti**, já qualificada anteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO

14.1 - Fica eleito o foro de Vitória, Comarca de Entrância Especial do Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente, para que produza seus efeitos legais.

Vitória, 01 de abril de 2026.

**COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE
PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CETURB-ES
CONTRATANTE**

**ENQUET PESQUISAS DE OPINIAO PUBLICA LTDA
CONTRATADA**

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

TERMO DE REFERENCIA- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA AQUAVIÁRIO DA REGIÃO METROPOLITANA DA GRANDE VITÓRIA PARA DETERMINAÇÃO DO ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO- IQS**1. OBJETIVO**

Contratação de empresa especializada para realização de pesquisa de satisfação dos usuários do Sistema Aquaviário da Região Metropolitana de Vitória para determinação do Índice de Qualidade do Serviço – IQS.

2. JUSTIFICATIVA

O objeto desta contratação é decorrente das obrigações previstas no Apêndice III do Termo de Referência do Contrato SEMOBI 2025.000007.35101.01, resultante do Pregão Eletrônico nº 90002/2025, cujo objeto é a prestação dos Serviços de Transporte Aquaviário de Passageiros da Baía de Vitória.

Consta no Apêndice III do Termo de Referência do Contrato SEMOBI 2025.000007.35101.01, que a prestação dos serviços objeto do contrato será avaliada com base nos resultados do Instrumento de Medição de Resultados – IMR, que é um conjunto de indicadores para medir o desempenho da empresa contratada durante toda a vigência contratual, com o objetivo principal de aferir a qualidade, regularidade e confiabilidade dos serviços prestados, com vistas à melhoria contínua dos serviços de transporte prestados à população da Grande Vitória.

O IMR é resultado da atribuição de pontos aos parâmetros técnicos de medição dos principais atributos da qualidade dos serviços de transporte aquaviário que serão medidos, acompanhados e avaliados periodicamente por meio do resultado dos seguintes indicadores de desempenho:

- a) Índice de Cumprimento de Horários Programados - IHP
- b) Índice de Cumprimento das Viagens Programadas – IVP
- c) Índice de Qualidade do Serviço - IQS
- d) Índice de Reclamação de Usuários – IRU
- e) Índice de Manutenção e Conservação das Embarcações – IME

Com o resultado da medição dos indicadores acima, será elaborado relatório para o cálculo da Nota Final obtida pela Contratada, e será aplicado a uma planilha que indicará se haverá ou não o DESCONTO POR DESEMPENHO na fatura emitida pela Contratada referente ao mês da medição. Os valores a serem pagos a contratada poderão sofrer variação mensal para menos, de acordo com o resultado dos indicadores do IMR, conforme apuração procedida.

Exceto o indicador IQS- Índice de Qualidade do Serviço, os demais índices serão calculados com base nas informações existentes nas gerencias responsáveis, porém o IQS deverá ser apurado por meio de pesquisa de opinião.

2026-DK/IBBZ - E-DOCS - COPIA SIMPLES 11/03/2026 14:05 PÁGINA 1 / 8

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

Exceto o indicador IQS- Índice de Qualidade do Serviço, os demais índices serão calculados com base nas informações existentes nas gerencias responsáveis, porém o IQS deverá ser apurado por meio de pesquisa de opinião.

Dessa forma, a pesquisa tem como objetivo primário avaliar a satisfação dos usuários dos serviços aquaviários em relação à qualidade dos serviços prestados pela empresa contratada e fornecer o Índice de Qualidade do Serviço (IQS), calculado pela empresa de pesquisa contratada, que será utilizado como parte do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), contribuindo assim para a avaliação do desempenho da empresa contratada.

A intenção é contratar uma empresa especializada em pesquisa de mercado para realizar a coleta, tabulação, processamento de dados e análises dos dados coletados. Essa empresa será responsável por fornecer à Ceturb/ES os resultados da pesquisa em múltiplos formatos, incluindo planilha eletrônica, relatório e apresentação de slides. Esses materiais devem demonstrar os resultados obtidos na pesquisa, detalhando os percentuais de satisfação em cada um dos itens avaliados, bem como o cálculo do Índice de Qualidade do Serviço (IQS).

Tais informações serão posteriormente inseridas no IMR, contribuindo para uma avaliação abrangente do desempenho da empresa contratada para operação dos serviços de Transporte Aquaviário de Passageiros da Baía de Vitória.

2.1. SOBRE O ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO – IQS

2.1.1 O IQS mede a percepção dos USUÁRIOS quanto à qualidade do serviço prestado pelo Estado por meio da empresa Contratada.

2.1.2 O IQS é aplicável a todas as viagens.

2.1.3 A periodicidade de apuração do Índice deve ser trimestral não necessitando ser realizada de forma discriminada para cada viagem.

2.1.4 O IQS é determinado com base em dados apurados em pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS.

2.1.4.1 A percepção dos usuários será colhida levando em consideração os parâmetros constantes do item 3.

2.1.4.2 Para o cálculo do IQS, deverá ser desconsiderado o item que avalia o 'Tempo de espera para embarque', visto que é um fator que depende da Ceturb/ES e não da empresa operadora.

2.1.5 O IQS é calculado, em termos percentuais, por meio da divisão do número de usuários satisfeitos com a prestação do serviço (NUS) pelo número de usuários que responderam à pesquisa (NUP), no período de apuração, com a seguinte expressão matemática: $IQS = (NUS / NUP) \times 100$.

2.1.6 O Índice deverá ter variação de 0% (zero por cento) a 100% (cem por cento), sendo do tipo tanto melhor quanto maior o percentual alcançado.

2.1.7 Aplicando-se o resultado obtido para o IQS na tabela de graduação, abaixo, encontra-se o valor do Índice de Qualidade do Serviço:

Aferição	Nota do IQS (NIQS)
$IQS \leq 40\%$	0
$40\% < IQS \leq 60\%$	25
$60\% < IQS \leq 80\%$	50
$80\% < IQS \leq 95\%$	75
$IQS \geq 95\%$	100

2.1.8 Caberá a empresa contratada a aferição do valor do IQS, conforme item 2.1.5 ou outra fórmula vigente quando da apuração do indicador.

3. DA METODOLOGIA

3.1 Caberá à contratada elaborar os questionários e outros instrumentos de coleta de dados, os quais devem ser discutidos com a Ceturb/ES antes da realização da pesquisa. Além disso, a contratada deve definir os procedimentos metodológicos do desenho da pesquisa de campo e da análise dos dados, bem como a amostra, que deve ser validada pela Ceturb/ES antes da execução da pesquisa.

3.2 O tamanho da amostra e sua distribuição devem considerar o quantitativo de usuários do sistema aquaviário, conforme os dados demonstrados no item 3.6.

3.3 Os dados da tabela 3.6 poderão ser atualizados pela Ceturb/ES quando da elaboração do Plano Amostral e da realização de cada pesquisa.

3.4 A contratada deverá realizar entrevistas nos terminais aquaviários, localizados nos municípios de Vila Velha (Estação Prainha), Cariacica (Estação Porto de Santana) e Vitória (Estação Praça do Papa), e/ou nas lanchas do serviço quando em operação.

3.4.1. No segundo trimestre de 2026, está previsto o início de operação da Estação da Rodoviária de Vitória, em fase de construção, portanto deverá ser considerada a partir da segunda pesquisa.

3.5 A seleção das amostras deverá ocorrer com a utilização de cotas proporcionais ao universo de usuários por terminal aquaviário, a ser fornecido pela Ceturb/ES.

3.6 Universo de usuários: O universo de usuários será definido levando em conta o quantitativo de passageiros transportados, conforme abaixo:

DEMANDA AQUAVIÁRIO POR TIPO DIA E ESTAÇÃO DE EMBARQUE

MÊS	PORTO DE SANTANA			PRAINHA			PRAÇA DO PAPA			SOMA			TOTAL MENSAL
	Dias Úteis	Sáb.	Dom. e Fer.	Dias Úteis	Sáb.	Dom. e Fer.	Dias Úteis	Sáb.	Dom. e Fer.	Dias Úteis	Sáb.	Dom. e Fer.	
AGO/23	2.455	371	174	4.802	899	247	7.250	1.286	362	14.507	2.556	783	17.846
SET/23	4.728	1.929	1.583	9.899	3.402	3.123	13.996	5.216	4.269	28.623	10.547	8.975	48.145
OUT/23	3.487	1.030	1.330	7.142	2.196	2.668	10.203	3.250	4.137	20.832	6.476	8.135	35.443
NOV/23	2.762	949	1.373	5.201	1.931	2.808	7.689	2.904	4.124	15.652	5.784	8.305	29.741
DEZ/23	4.408	974	977	7.793	1.947	2.134	11.268	2.926	2.958	23.469	5.847	6.067	35.383
JAN/24	6.464	1.675	1.327	13.861	2.920	2.370	19.976	3.731	3.160	40.301	8.326	6.857	55.484
FEV/24	2.251	1.043	1.736	4.485	1.704	3.344	6.102	1.930	4.304	12.838	4.677	9.384	26.899
MAR/24	1.955	1.060	1.359	3.999	1.979	2.842	6.040	2.077	3.403	11.994	5.116	7.604	24.714
ABR/24	2.705	932	1.375	8.409	2.678	3.249	9.978	2.207	2.654	21.892	5.817	7.278	34.187
MAI/24	3.521	1.126	1.146	9.028	2.757	2.748	11.845	2.789	2.816	24.394	6.672	6.710	37.776
JUN/24	2.443	1.309	1.465	6.462	3.180	3.737	8.854	3.205	3.758	17.759	7.694	8.960	34.413

2026-DKURB2 - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES - 11/03/2026 14:05 PÁGINA 3/8

JUL/24	5.279	1.688	1.821	14.145	2.976	3.441	19.008	3.024	3.822	38.432	7.688	9.084	55.204
AGO/24	2.575	1.332	1.091	7.298	2.952	2.542	9.923	3.019	2.502	19.796	7.303	6.135	33.234
SET/24	2.337	1.137	1.813	6.954	2.406	3.676	9.125	2.785	3.697	18.416	6.328	9.186	33.930
OUT/24	2.839	766	773	7.908	1.808	2.118	10.128	1.821	1.703	20.875	4.395	4.594	29.864
NOV/24	2.772	1.040	1.249	8.419	2.857	2.858	10.457	2.710	2.547	21.648	6.607	6.654	34.909
DEZ/24	3.438	1.231	1.193	12.644	4.021	4.715	16.446	4.308	5.339	32.528	9.560	11.247	53.335
JAN/25	5.234	1.819	1.794	16.988	5.411	4.617	24.493	5.448	5.284	46.715	12.678	11.695	71.088
FEV/25	2.346	1.103	1.281	8.103	3.369	3.623	10.945	3.265	3.770	21.394	7.737	8.674	37.805
MAR/25	2.243	992	1.711	8.020	3.273	5.197	10.329	3.030	5.163	20.592	7.295	12.071	39.958
ABR/25	1.783	949	2.117	7.934	4.968	8.001	9.845	3.329	7.527	19.562	9.246	17.645	46.453
MAI/25	2.203	971	1.242	9.266	3.875	4.697	11.262	3.775	4.433	22.731	8.621	10.372	41.724
JUN/25	3.532	644	1.235	14.466	2.681	5.394	15.534	3.204	5.609	33.532	6.529	12.238	52.299
JUL/25	4.322	1.131	1.257	17.483	3.883	4.393	22.298	4.297	4.433	44.103	9.311	10.083	63.497
AGO/25	2.403	1.261	1.310	12.251	5.741	5.914	15.630	6.121	5.447	30.284	13.123	12.671	56.078
SET/25	3.135	722	1.125	12.080	3.350	4.306	15.582	3.252	4.458	30.797	7.324	9.889	48.010
OUT/25	3.879	683	789	13.232	3.043	3.870	17.013	2.921	3.574	34.124	6.647	8.233	49.084
NOV/25	3.206	1.029	1.132	12.075	4.852	4.709	15.492	4.986	4.435	30.773	10.867	10.276	51.916
DEZ/25	4.941	1.130	1.451	21.132	7.625	7.442	26.579	7.644	7.705	52.652	16.399	16.598	85.649
JAN/26	5.780	2.192	1.690	21.088	9.229	8.484	27.264	9.046	8.008	54.132	20.467	18.182	92.781
SOMA	101.426	34.218	39.919	312.567	103.913	119.267	410.554	189.506	125.399	824.547	247.637	284.585	1.356.7699

Fonte: GECON/CETURB-ES - Fev/26

3.7 A pesquisa deverá colher a percepção dos USUÁRIOS sobre aspectos gerais da operação, abordando os seguintes temas:

- Condições de higiene e conforto das EMBARCAÇÕES;
- Urbanidade dos funcionários no trato com os USUÁRIOS;
- Organização das operações de embarque e desembarque;
- Tempo de espera para embarque;
- Cumprimento dos horários/intervalos programados; e
- Estado geral de manutenção das EMBARCAÇÕES.

3.8 Além das indicações contidas no item anterior, o questionário deve abranger sem prejuízo de outros elementos tidos como pertinentes pela contratada e pela CETURB-ES os seguintes itens:

3.8.1 Idade do entrevistado (menos de 18 anos, de 18 a 30 anos, de 31 a 45 anos, de 46 a 60 anos, 61 ou mais anos);

3.8.2 Local de moradia (Região Metropolitana da Grande Vitória); Outro Município Espírito Santo. (Qual município?); Outro Estado. (Qual estado?).

3.8.3 Principal motivo do deslocamento utilizando o Sistema Aquaviário (trabalho, estudo, educação, lazer, turismo, compras, outro).

3.8.4 Frequência de utilização do Aquaviário:

- Diariamente (4 ou 5 dias/semana em média);
- Semanalmente (1 a 3 dias/semana em média);
- Mensalmente (1 a 3 dias por mês em média);
- Eventualmente (menos de uma vez por mês);
- Turista (utilização ocasional).

3.8.5 A contratada poderá, a seu critério, incluir outras perguntas complementares, sujeitas à validação da Ceturb/ES.

2026-DIC082 - E DOCS - CÓPIA SIMPLES 11/03/2026 14:05 PÁGINA 4 / 8

3.8.6 A coleta de dados pessoais dos entrevistados não deve ocorrer, exceto se estritamente necessária e em conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

3.8.7 Todos os registros realizados pela contratada para fins de apuração e avaliação do IQS deverão ser realizados, preferencialmente, de forma automatizada, considerando sempre a atualidade tecnológica e a prestação do serviço adequado.

3.8.8 A pesquisa destina-se exclusivamente a usuários que já tenham experiência prévia com o serviço, excluindo aqueles que estão utilizando-o pela primeira vez.

3.8.9 Deverão ser incluídas na amostra todas as estações, dias da semana (excluindo feriados) e turnos de funcionamento do Sistema Aquaviário.

4. DA EQUIPE TÉCNICA REQUISITADA

4.1 O dimensionamento da equipe e o valor da pesquisa deverão ser apresentados na Proposta Técnica que deverá ser construída com base neste Termo de Referência.

4.2 Após a conclusão de cada pesquisa, a contratada deverá fazer a apresentação da pesquisa à Comissão de IMR da Ceturb/ES, que poderá convidar outras pessoas para participarem da apresentação.

4.3 A apresentação do trabalho poderá ser por videoconferência ou presencial na sede da Ceturb/ES ou em outro local definido pela Ceturb/ES, a ser acordado com a CONTRATADA.

4.4. No caso de reunião presencial a responsabilidade pela reserva do local e equipamentos de apresentação (Datashow, computador etc) será da Ceturb/ES.

4.5 O valor da pesquisa deverá contemplar todos os objetos necessários para a execução dos serviços, sendo eles, administração (mobilização, desmobilização e equipe técnica).

5. DA QUANTIDADE/ PERIODICIDADE DA PESQUISA:

5.1 Serão realizadas pesquisas trimestrais a contar do mês de realização da primeira pesquisa, e os resultados entregues até o último dia útil do mês subsequente.

5.1.1 O levantamento referente a um determinado mês deve contemplar a coleta de dados feito naquele respectivo mês. Por exemplo, para a aferição do mês de setembro, devem ser colhidos dados dentro do mês de setembro. Não pode ocorrer, por exemplo, aferição de dados no período compreendido entre o dia 15 de setembro ao dia 14 de outubro. Ou seja, o levantamento de um determinado mês deve ser aplicado dentro daquele respectivo mês.

5.1.2 A quantidade de pesquisas estimadas é de 03 (três) por Estação de aquaviário, porém somente após levantamento de mercado será possível definir o quantitativo, tendo em vista que se objetiva uma contratação direta, por dispensa de licitação por valor, até que possamos realizar a licitação pública para a contratação dos serviços.

5.2 Quando da emissão da Ordem de Serviço para realização das pesquisas, o valor a ser pago será proporcional a quantidade de estações pesquisadas, multiplicado pelo valor unitário por estação de embarque pesquisada.

2026-DKUB82 - E-DOCS - COPIA SIMPLES 11/03/2026 14:05 PÁGINA 5/8

6. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

6.1 A última pesquisa foi realizada em maio/2025 por meio do Contrato nº 41/2024, foi no valor de 15.980,00 (quinze mil, novecentos e oitenta reais) por pesquisa realizada em 03 (três) estações do serviço de transporte aquaviário (Estação Prainha, Estação Porto de Santana e Estação Praça do Papa).

6.2 A proposta de preço deverá apresentar preços unitários por estação, relacionadas nos itens 3.4 e 3.4.1 e preço global, para que possamos avaliar a quantidade de pesquisas por contratação direta.

6.3 Deverá constar no Instrumento de contrato cláusula resolutiva, se for o caso, com previsão de rescisão do contrato caso seja finalizado o processo licitatório para a contratação do mesmo objeto.

7. DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE:

7.1 Toda documentação produzida relacionada a pesquisa será de propriedade exclusiva da Ceturb/ES, não podendo a empresa contratada utilizá-la para qualquer fim sem a prévia autorização da Ceturb/ES. Toda a documentação produzida deverá ser entregue em meio eletrônico, sem proteção de senha ou qualquer meio que restrinja o acesso aos dados, textos, valores, fórmulas, etc.

7.2 Caberá a Ceturb/ES juntamente com a contratada o estabelecimento de normas e diretrizes para a execução dos serviços, bem como, o provimento das informações necessárias ao desenvolvimento da pesquisa a ser contratados.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

8.1 Entregar o cálculo da nota do IQS no máximo até o último dia útil do seguinte ao mês da realização da pesquisa.

8.2 Realizar a pesquisa na forma determinada no item 3.

8.3 Refazer imediatamente, após notificação, os serviços em desacordo.

8.4 Dispor-se a toda e qualquer fiscalização, no tocante da execução do fornecimento do objeto do contrato, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência.

8.5 Indenizar terceiros mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos ou prejuízos causados, devendo a CONTRATADA adotar todas as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes.

8.6 Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes do serviço, tais como salários, alimentação, transporte, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.

8.7 Indicar o responsável por representá-la na execução do Contrato, assim como a(s) pessoa(s) que, na ausência do responsável, poderá substituí-lo.

8.8 Ter postura ética e manter em sigilo eventuais informações que sejam necessárias.

2025-DKURB2 - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 11/03/2025 14:05 PÁGINA 6/8

9. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

9.1 Os pagamentos serão efetuados à contratada até o 5º (quinto) dia útil após a apresentação da Nota Fiscal devidamente aceita e atestada pelo responsável do recebimento dos serviços;

9.2 Constatando-se qualquer incorreção na Nota Fiscal, bem como qualquer outra circunstância que desaconselhe o seu pagamento, o prazo para pagamento constante do item acima fluirá a partir da respectiva regularização;

9.3 O Gestor do contrato somente atestará o recebimento do objeto e liberará a Nota Fiscal para pagamento quando cumpridas pela Contratada, todas as condições pactuadas.

9.4 Cada pagamento somente será efetuado após comprovação pelo contratado de que se encontra em dia com suas obrigações para com o sistema social, mediante apresentação das Certidões Negativas de Débito com as fazendas Federal, Municipal e Estadual, com FGTS, e Débitos Trabalhistas.

9.5 O valor a ser pago será por pesquisa realizada, após cumpridas as exigências deste contrato, inclusive o disposto no item 4.2.

9.6 A seu critério a Ceturb/ES poderá não contratar todas as pesquisas previstas neste contrato, devendo informar ao contratado essa decisão com antecedência máxima de 30 dias.

Em 03 de março de 2026.

Neila Joelma Scalser Coimbra
Coordenação de Relacionamento com o Usuário

2026-DKUBB2 - E-DOCS - COPIA SIMPLES 11/03/2026 14:05 PÁGINA 7 / 8

ANEXO II - PROPOSTA COMERCIAL



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 11/03/2026 14:05:01 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por NEILA JOELMA SCALSER COIMBRA (COORDENADOR DE REL. C/O CLIENTE - GEIUS - CETURB - GOVES)
Valor Legal: CÓPIA SIMPLES | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-DKJ862>

2026-DKJ862 - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 11/03/2026 14:05 PÁGINA 8 / 8

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Centro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES

ANEXO II – PROPOSTA COMERCIALenquet
40Proposta
Mar/ 2026**Cliente: CETURB - ES – Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo****1 Introdução**

A CETURB, necessita avaliar a satisfação dos usuários do Sistema Aquaviário da Região Metropolitana de Vitória, trimestralmente, para determinação do índice de Qualidade do Serviço – IQS.

Este projeto tem como interesse principal ouvir a opinião dos usuários do Serviço Aquaviário, abrangendo os 04 pontos de embarque e desembarque oferecidos (Praia em Vila Velha, Praça do Papa em Vitória, Porto de Santana em Cariacica e Rodoviária em Vitória – a ser inaugurado).

O cliente solicita que a pesquisa apresente as seguintes características:

- ✓ Amostragem que permita análise global por Pontos de embarque e desembarque e cruzamentos pelos diversos critérios de classificação internos ao sistema “pontos de embarque/ desembarque, condições de higiene, conforto das embarcações, urbanidade dos funcionários das operadoras no trato com os usuários, organização das operações de embarque e desembarque, cumprimento de horários / intervalos programados e estado geral de manutenção das embarcações”
- ✓ A caracterização socioeconômica do usuário (idade, local de moradia, principal motivo do deslocamento, frequência de utilização do Aquaviário).

2026-BX027L - E-DOCS - COPIA SIMPLES - 13/03/2026 10:23 PÁGINA 1/8

1

Enquet Pesquisas & Gestão da Informação
Rua das Palmeiras 805 Ed. Contemporâneo Empresarial, SL 505 - Santa Lucia, Vitória - ES, 29056-210
Telefone: (27) 3324-1457 - @enquet

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



Juntamente com a pesquisa de satisfação deverá ser informado o quantitativo de usuários satisfeitos para que se possa apurar o IQS – Índice de Qualidade do Serviço.

2 Objetivos

O cliente solicita descobrir os seguintes aspectos:

- Higiene e conforto;
- Organização do Embarque e Desembarque;
- Tempo de espera (deverá ser desconsiderado para efeito do IQS, visto que é um fator que depende da CETURB/ES e não da Empresa Operadora);
- Cumprimento de horários e intervalos;
- Apresentação e urbanidade do pessoal de operação, representação no relacionamento com passageiros;
- Estado geral de manutenção das Embarcações
- Acolhimento de sugestões e reclamações.

3 Universo, Metodologia e Amostragem

Usuários do sistema de transporte aquaviário que já tenham experiência prévia com o serviço, excluídos aqueles que estão utilizando pela primeira vez..

A metodologia será quantitativa, feita com questionário estruturado, entrevistas face a face contemplando os 04 pontos de embarque e desembarque, horários pré estabelecidos e durante 07 dias da semana (excluindo feriados). **OBS:** A Estação Rodoviária será incorporada à Pesquisa assim que for inaugurada.

Serão realizadas **385 Entrevistas** o que permite margem de erro global de 5% em um coeficiente de confiança de 95%.

2

Enquet Pesquisas & Gestão da Informação
Rua das Palmeiras 695 Ed. Contemporâneo Empresarial, SL 506 - Santa Lúcia, Vitória - ES, 29058-210
Telefone: (27) 3324-1467 - @enquet

2026-8X327L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 13/03/2026 10:23 PÁGINA 2 / 8

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



As Entrevistas serão distribuídas proporcionalmente pelas 04 Estações de Embarque / Desembarque.

A Enquet Pesquisas trabalha com smartphones e software que permite escuta real time das entrevistas e localização pelo GPS.

4 Cronogramas / Prazos

O prazo para a realização do estudo está estimado em até 30 dias após a aprovação dos questionários, conforme descrito abaixo, observando-se, que o levantamento de um determinado mês deve ser aplicado dentro daquele respectivo mês:

Especificação do Serviço
Elaboração e aprovação dos questionários
Seleção e Treinamento dos entrevistadores
Divisão de Cotas proporcionais aos pontos de embarque e desembarque e horários
Coleta dos dados no campo
Verificação, crítica, tabulação e processamento dos dados
Emissão dos relatórios e análise
Elaboração do relatório final em PowerBI
Apresentação dos resultados

2026-6X327L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 13/03/2026 10:23 PÁGINA 3 / 6

5 Relatórios

O cliente solicita que os relatórios apresentem as seguintes características:

- Apuração do IQS – Índice de Qualidade do Serviço.
- Permitir a caracterização socioeconômica do usuário.
- A apresentação será em Power BI, com os cruzamentos solicitados.

3

Enquet Pesquisas & Gestão da Informação
Rua das Palmeiras 665 Ed. Contemporâneo Empresarial, SL 505 - Santa Lucia, Vitória - ES, 29066-210
Telefons: (27) 3324-1467 - @enquet

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

Av. Jerônimo Monteiro, 96 - Ed. das Repartições Públicas - Contro - CEP: 29010-002 - Vitória - ES





6 Investimento, forma de pagamento e validade da Proposta

O custo para a elaboração da Pesquisa leva em consideração:

Elaboração e preparação dos questionários aos Smartphones e sistema de gravação, seleção e contratação de entrevistadores e supervisores, transporte até o local da pesquisa, alimentação, material para coleta dos dados, verificação, crítica, tabulação, processamento, análise e apresentação, custos administrativos e impostos.

NOTA: Não consta do orçamento o valor das passagens nas embarcações durante a pesquisa, pois serão realizadas nos terminais. Os entrevistadores estarão com crachá de identificação e é importante que os funcionários do Aguaviário, sejam avisados da pesquisa.

Valor orçado para 01 Pesquisa:

Valor Líquido (R\$)	Impostos (R\$)	Valor Total (R\$)
15.995,00	3.046,00	19.041,00

Nota: O valor apresentado refere-se a **01 pesquisa**, devendo ser multiplicado pela quantidade de pesquisas a serem realizadas (**Valor Total: R\$57.123,00 – 03 Pesquisas, sendo uma por trimestre**).

A forma de pagamento proposta é por pesquisa realizada, em no máximo 15 dias após cumpridas as exigências do Contrato.

Vitória, 06 de março de 2026.

Maria Célia Basseti
 Diretora Administrativa e Financeira
 Enquet Pesquisas de Opinião Pública Ltda
 CNPJ: 28.500.023/0001-84

4

Enquet Pesquisas & Gestão da Informação
 Rua das Palmeiras 695 Ed. Contemporâneo Empresarial, SL 505 - Santa Lúcia, Vitória - ES, 29055-210
 Telefone: (27) 3324-1487 - @enquet

2026-8X327L - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 13/03/2026 10:23 PÁGINA 4 / 6



(27) 99228-2927
E-mail: celia@enquet.com.br

2026-9X3ZTL - E-DOCS - CÓPIA SIMPLES 13032026 10:23 PÁGINA 5/6



Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

NATASHA DE OLIVEIRA SOLLERO
DIRETORA PRESIDENTE
DP - CETURB - GOVES
assinado em 02/04/2026 15:06:05 -03:00

FÁBIO GOMES DE AGUIAR
DIRETOR ADM.E FINANCEIRO
DAF - CETURB - GOVES
assinado em 02/04/2026 09:57:21 -03:00

MARIA CÉLIA BASSETI
CIDADÃO
assinado em 01/04/2026 15:11:19 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 02/04/2026 15:06:05 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por GIOVANNA DEMARCHI ROSA (ASSESSOR LICITAÇÕES CONTRATOS - GERAD - CETURB - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-NKT8FC>

acréscimo qualitativo, ao Contrato nº 166/2021, no percentual de **7,27%**, perfazendo o percentual total de **22,13%** do valor inicial do contrato conforme autorização prevista na sua Cláusula Terceira, e no previsto no artigo 65, § 1º, da Lei 8.666/93, mediante autorização do ordenador de despesas, a contar da data de assinatura deste Termo Aditivo, nos termos das justificativas, conforme planilha, peça #972, que passa a fazer parte do referido contrato.

Valor: Em razão dos acréscimos qualitativo, ao objeto contratual, o valor global do Contrato nº 166/2021, passa a ser fixado em **R\$ 11.653.624,57**

Dotação Orçamentária:

Exercício Financeiro 2021 - Programa de Trabalho 10.42.101.12.361.0033.1672 - 10.42.101.12.362.0033.1673 - Natureza da Despesa 4.4.90.51.00 - **R\$ 0,00**

Exercício Financeiro 2022 - Programa de Trabalho 10.42.101.12.361.0033.1672 - 10.42.101.12.362.0033.1673 Natureza da Despesa 4.4.90.51.00 - **R\$ 1.198.194,44**

Exercício Financeiro 2023 - Programa de Trabalho 10.42.101.12.361.0033.1672 - 10.42.101.12.362.0033.1673 - Natureza da Despesa 4.4.90.51.00 - **R\$ 3.296.956,33**

Exercício Financeiro 2024 - Programa de Trabalho 10.42.101.12.361.0033.1672 - 10.42.101.12.362.0033.1673 - Natureza da Despesa 4.4.90.51.00 - **R\$ 2.750.298,16**

Exercício Financeiro 2025 - Programa de Trabalho 10.42.101.12.361.0033.1672 - 10.42.101.12.362.0033.1673 - Natureza da Despesa 4.4.90.51.00 - **R\$ 2.164.967,27**

Exercício Financeiro 2026 - Programa de Trabalho 10.42.101.12.361.0033.1672 - 10.42.101.12.362.0033.1673 - Natureza da Despesa 4.4.90.51.00 - **R\$ 2.243.208,37**

Assinatura: 06/04/2026

DECIO CRUZ OLIVEIRA
DIRETOR EXECUTIVO GERAL- DER-ES
Protocolo 1762677

Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo - CETURB/ES

EXTRATO DO CONTRATO Nº 12/2026

CONTRATO Nº: 12/2026

Contratante: CETURB/ES.

Processo Nº: 2025-Z8W48

Fundamentação: Dispensa de licitação: Art. 29, Inciso II da Lei 13.303/2016 c/c Art. 101, Inciso II do RILC.

Contratada: ENQUET PESQUISAS DE OPINIAO PUBLICA LTDA

CNPJ: 28.500.023/0001-84

Objeto: Prestação de serviços na realização de pesquisa de satisfação dos usuários do Sistema Aquaviário da Região Metropolitana de Vitória, para determinação do Índice de Qualidade do Serviço - IQS.

Valor Total: R\$ 57.123,00

Vigência: 12(doze) meses, a partir de 08/04/2026.

ID CIDADES: 2026.500E1600007.09.0033

Vitória/ES, 06 de abril de 2026.

Natasha de Oliveira Sollero

Diretora Presidente

Protocolo 1761871

Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEAMA -

Instituto Estadual de Meio Ambiente - IEMA -

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 189-S, DE 06 DE ABRIL DE 2026
DESCENTRALIZAÇÃO ORÇAMENTÁRIA EXTERNA

O **Diretor-Geral do Instituto Estadual de Meio Ambiente** no uso de suas atribuições legais, de acordo com a Lei nº 12.718, de 29 de dezembro de 2025, que aprova o Orçamento Anual do Estado para o exercício de 2026, a Portaria nº 001-R, publicada em 08 de janeiro de 2026, que aprova os Quadros de Detalhamento das Despesas Orçamentárias - QDD e o Decreto nº 3.541-R, de 12 de março de 2014, alterado pelo Decreto nº 3.636-R, de 19 de agosto de 2014, que dispõe sobre a Descentralização da Execução de Créditos Orçamentários.

RESOLVE:

Art. 1º Descentralizar a execução do crédito orçamentário previsto no Termo de Cooperação nº 005/2025, na forma a seguir especificada:

I - OBJETO: Apoiar o Núcleo de Operações e Transporte Aéreo - NOTAER, visando o fortalecimento das operações de fiscalização para combater o desmatamento ilegal e a promoção da preservação do bioma Mata Atlântica no Estado do Espírito Santo.

II - Termo de Cooperação nº 005/2025, de 04 de novembro de 2025.

III - VIGÊNCIA: Data de início: 06/04/2026. Data de término do crédito: 30/11/2026.

IV - DE/Concedente:

Órgão: 41 - Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Recursos Hídricos.

UO: 41.201 - Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos.

UG: 41.0201 - IEMA.

V - PARA/Executante:

Órgão: 10 - Governadoria do Estado.

UO: 10.102 - Secretaria da Casa Militar.

UG: 10.0102 - SCM

