



**Governo do Estado de São Paulo
Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo
Assessoria de Comunicação**

TERMO DE REFERÊNCIA

Nº do Processo: 271.00000795/2025-41

Contratação: nº 045/2025 - SP Prevcom

Área solicitante: Diretoria de Relacionamento Institucional / Área de Comunicação

Assunto: Termo de referência - Pesquisa Quantitativa

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para realização de pesquisa de opinião quantitativa com participantes e potenciais participantes da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo – Prevcom, visando avaliar os níveis de satisfação, percepção e conhecimento em relação aos serviços, benefícios e vantagens oferecidos.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A contratação de empresa especializada na realização de pesquisa de opinião quantitativa justifica-se pela necessidade de aferir, com rigor técnico, o nível de satisfação, percepção e conhecimento dos participantes e potenciais participantes da Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo – Prevcom, no que se refere aos canais de comunicação, aos serviços prestados e aos benefícios oferecidos.

Busca-se, ainda, identificar os principais fatores que influenciam a decisão de adesão aos planos de benefícios, de modo a subsidiar o aprimoramento das estratégias institucionais de comunicação, relacionamento e expansão da base de participantes. Dessa forma, os dados obtidos subsidiarão a formulação de estratégias mais assertivas de comunicação, relacionamento e aprimoramento institucional, alinhadas ao perfil e às necessidades do público-alvo, contribuindo para o fortalecimento da base de participantes, a ampliação da cobertura previdenciária e o cumprimento dos objetivos estratégicos da Fundação.

3. DA PESQUISA QUANTITATIVA

Deverá ser realizada uma investigação estruturada, baseada na coleta e análise de dados numéricos e estatísticos, com o objetivo de mensurar de forma objetiva comportamentos, opiniões, hábitos ou características do público-alvo previamente definido nos itens 3.1 e 3.4 deste Termo de Referência.

3.1 – Público de interesse

3.1.1 – O público-alvo é constituído por participantes e potenciais participantes dos planos de benefícios administrados pela Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo – Prevcom:

- PREVCOM RP, PREVCOM RG, PREVCOM RG-UNIS: destinado a servidores públicos do Estado de São Paulo;
- PREVCOM RO: destinado a servidores públicos do Estado de Rondônia;

- PREVCOM MT: destinado a servidores públicos do Estado de Mato Grosso;PREVCOM MS: destinado a servidores públicos do Estado de Mato Grosso do Sul;
- PREVCOM PA: destinado a servidores públicos do Estado do Pará;
- PREVCOM MULTI (multipatrocinado): destinado a servidores públicos de 38 municípios do Estado de São Paulo;
- SP Previdência: destinado a servidores públicos da capital de São Paulo.

3.1.2 – A Prevcom viabilizará o acesso da CONTRATADA à base de dados de participantes e potenciais participantes para realização da pesquisa.

3.1.3 - A estrutura (perfil) de composição do público de interesse (amostra) deverá ser proposta pela CONTRATADA e validada pela Prevcom, de acordo com critérios de segmentação que garantam margem de erro máxima de 5% para todos os grupos pesquisados.

3.2 – Desenvolvimento da Pesquisa

3.2.1 – Etapas do processo

- I - Reunião de briefing;
- II - Elaboração do planejamento da pesquisa contendo:
 - a) Cronograma;
 - b) Questionário para coleta de dados;
 - c) Descrição da amostra;
 - d) Descrição e capacitação da equipe de profissionais envolvida no projeto;
- III - Validação do planejamento pela CONTRATANTE;
- IV - Realização de pré-teste do questionário;
- V - Apresentação de Relatório do pré-teste;
- VI - Aplicação do questionário da pesquisa (coleta de dados) e definição dos procedimentos de controle de qualidade (análise do tempo de aplicação da pesquisa, análise de consistência e coerência do banco de dados, entre outros);
- VII - Relatório de campo (descrição da operação, número de respostas, ocorrências da checagem, entre outros);
- VIII - Entrega e apresentação dos resultados.

3.2.2 – Prazo de Execução

- Etapas I e II – 15 dias úteis, a contar da data de assinatura do contrato;
- Etapa III – 5 dias úteis, a contar da data de entrega da etapa II;
- Etapas IV e V – 10 dias úteis, a contar da data de entrega da etapa III;
- Etapas VI e VII – 20 dias úteis, a contar da data de entrega da etapa V;
- Etapa VIII – 15 dias úteis, a contar da data de entrega da etapa VII.

3.3 – Metodologia

3.3.1 - A metodologia de pesquisa consiste na aplicação de pesquisa quantitativa, por meio de entrevistas realizadas por telefone, e-mail e WhatsApp, com uso de questionário semiestruturado (perguntas abertas e fechadas).

3.3.2 - Os canais de WhatsApp e e-mail poderão ser utilizados na impossibilidade de alcance da amostra. Neste caso, deverá ter aprovação prévia da CONTRATANTE.

3.4 – Amostra

3.4.1 - A amostragem deverá ser probabilística, estratificada não proporcionalmente. Os entrevistados deverão ser selecionados aleatoriamente e de acordo com os perfis abaixo:

- Participantes ativos com salário acima do Teto do INSS
- Participantes ativos com salário abaixo do Teto do INSS e ativos anteriores;
- Potenciais participantes com salário acima do Teto do INSS;
- Potenciais participantes com salário abaixo do Teto do INSS e ativos anteriores;

*O teto do INSS em 2025 é de R\$ 8.157,41.

** Participantes ativos são servidores que ingressaram no serviço público após a vigência da previdência complementar.

*** Ativos anteriores são servidores que ingressaram no serviço público antes da vigência da previdência complementar.

3.4.2 - Outros critérios como sexo, idade, faixa salarial, plano de benefícios, entre outros, serão definidos na etapa II, conforme item 3.2.1.

3.4.3 - A amostra deverá ser composta por no mínimo 5.000 entrevistas. Cabe à contratada realizar a análise do universo da pesquisa e definir os fatores de ponderação que serão utilizados para ajustar os resultados, de modo a permitir que eles sejam bem distribuídos e representativos, de acordo com as metodologias de mercado.

3.4.4 - A amostra final deverá garantir margem de erro máxima de 5% para todos os grupos pesquisados. A CONTRATADA deverá assegurar taxa mínima de resposta de 60% sobre os contatos válidos, devendo adotar técnicas de reposição amostral em caso de não resposta. Após a coleta, deverá ser apresentado relatório de validação da representatividade comparando a amostra com o perfil real do universo disponibilizado pela Prevcom.

3.5 – Questionário

3.5.1 - O questionário deverá ser programado em sistema eletrônico, que permita ramificações, saltos, randomizações e lógicas das questões. Será constituído de no máximo 30 perguntas com tempo de aplicação de 7 a 10 minutos.

3.5.2 - As perguntas serão predominantemente fechadas (respostas predefinidas), com no máximo 20% de perguntas abertas (respostas livres). O questionário deverá ser validado previamente pela CONTRATANTE.

3.5.3 - Antes da aplicação oficial do questionário deverá ser realizado um pré-teste com no mínimo 20 aplicações, a fim de identificar possíveis inconsistências e erros de compreensão e garantir resultados eficientes e eficazes. Nesta fase, também deverá ser emitido relatório com possíveis apontamentos e sugestões de ajustes.

3.5.4 - As entrevistas por telefone deverão ter os áudios devidamente gravados de modo a permitir que a CONTRATANTE realize auditoria no trabalho, caso julgue necessário. Todos os registros deverão ser armazenados de forma segura e controlada, com acesso restrito, em conformidade com a LGPD.

3.6 – Resultados

Os resultados deverão ser entregues por meio de relatório eletrônico contendo a descrição do perfil dos entrevistados, a análise completa dos dados obtidos na pesquisa, cruzamentos por segmento e infográfico com a síntese dos resultados, no prazo máximo de 15 dias úteis da data de sua aplicação. Os resultados também deverão ser apresentados à equipe designada pela Prevcom.

3.7 – Local de execução dos serviços

3.7.1 - Para a efetiva realização das entrevistas telefônicas, a CONTRATADA deverá dispor de espaço dedicado – próprio ou terceirizado – com infraestrutura adequada à atividade, incluindo cabines individuais isoladas acusticamente, estações equipadas com computadores e telefones com headset (fone de ouvido com microfone), e ambiente ergonomicamente estruturado. A equipe de entrevistadores deverá estar devidamente treinada e atuar em local que assegure condições adequadas de trabalho, sigilo das informações e conformidade com a legislação vigente, especialmente no que se refere à proteção de dados pessoais.

3.7.2 - Para a aplicação dos questionários via e-mail e WhatsApp, a CONTRATADA deverá utilizar plataformas tecnológicas seguras e apropriadas para pesquisas, que garantam a confidencialidade, a integridade e a rastreabilidade das informações, em conformidade com a LGPD. O ambiente tecnológico deverá assegurar controle de acesso, criptografia, registro de logs e mecanismos de prevenção contra uso indevido dos dados. As comunicações enviadas aos participantes deverão ser claramente identificadas como mensagens oficiais da pesquisa, de modo a evitar riscos de *phishing* e reforçar a credibilidade do processo. A CONTRATADA deverá manter equipe capacitada para monitorar envios, administrar retornos, solucionar eventuais problemas técnicos e zelar pela experiência dos respondentes em todos os canais digitais utilizados.

6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A CONTRATADA deverá ser registrada ou ter o responsável técnico pelo projeto registrado no Conselho Regional de Estatística – CONRE.

7. DA CONFIDENCIALIDADE

A CONTRATADA deve manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados, documentos e materiais fornecidos ou acessados em razão da execução do objeto contratual, vedada qualquer forma de utilização para fins próprios ou de terceiros, direta ou indiretamente.

O banco de dados a ser disponibilizado pela Fundação de Previdência Complementar do Estado de São Paulo – Prevcom deverá ser utilizado exclusivamente para a finalidade prevista neste Termo de Referência, em estrita conformidade com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), sendo vedada a sua reprodução, divulgação, compartilhamento ou armazenamento após o término do contrato, salvo autorização expressa da contratante.

O descumprimento das disposições aqui previstas poderá acarretar responsabilidade civil, administrativa e penal, nos termos da legislação vigente.

8. DO PRAZO DA CONTRATAÇÃO

O período da Contratação será de 12 meses, sendo estimada a aplicação anual para a pesquisa quantitativa.



Documento assinado eletronicamente por **Fabiana Cristina Ishikawa Raniero, Assessor de Previdência Complementar III**, em 18/03/2026, às 12:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) , informando o código verificador **0101096786** e o código CRC **E9512546**.
