



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Aquisição de urna em acrílico adesivada

1 – OBJETO

Aquisição de urnas em acrílico adesivadas com arte alusiva ao seu emprego (fornecida pela contratante) para realização de pesquisa de satisfação de eleitores nos balcões de atendimento dos cartórios eleitorais e secretaria do Tribunal, conforme especificações e quantidades constantes neste Termo de Referência, mediante registro de preços.

2 – JUSTIFICATIVA

O Planejamento Estratégico 2013-2014 do TRE – TO, aprovado pela Resolução nº 287, de 12 de abril de 2013, estabeleceu, dentre outros, o objetivo estratégico “Prestar serviços de excelência”, definindo-se com um dos indicadores relacionados ao objetivo o indicador 1. **Índice de satisfação dos clientes (advogados, eleitores e candidatos)**, visando a mensuração da satisfação dos clientes quanto ao atendimento prestado pela Justiça Eleitoral nos pontos de atendimento ao público (Secretarias Judiciárias, Cartórios Eleitorais e postos descentralizados de atendimento).

Além disso, de acordo com o item 7.2.3, das normas NBR ISO 9001:2008 e do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade, a organização deve determinar e implementar providências eficazes para se comunicar com os clientes em relação a informações sobre o serviço, tratamento de consultas, entre outros. A comunicação é, também, um dos principais processos de apoio do SGQ/TRE/TO, motivo pelo qual o TRE deve garantir que a comunicação com o cliente (eleitores, candidatos e advogados) e, também, o cliente interno seja eficaz, com vistas à retroalimentação do sistema/processos.

Assim, a pesquisa de satisfação configura-se como uma das principais ferramentas de gestão do atendimento, indicando oportunidades de melhoria da qualidade dos serviços prestados pela organização.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

3 – ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS

Item 01

Urna de acrílico adesivada

Urna para diversos usos, confeccionada em acrílico cristal transparente, modelo piramidal ou retangular, com espessura mínima de 4mm, medidas mínimas de 40 cm de altura, 25 cm de base e/ou 20 cm de tampa, trinco para cadeado frontal, dobradiça(s) em acrílico cristal, tampa com vazado para passagem dos formulários, pés ou suporte em silicone ou similar e laterais reforçadas, adesivada (arte fornecida pela contratante) em material plástico resistente à água, impresso em 4 cores, com área de adesivação correspondente à área das 02 (duas) faces (frente e costa) maiores do modelo da urna apresentado.

4 – QUANTIDADES ESTIMADAS

Item 01	40 unidades
----------------	-------------

5 – PRAZOS, CONDIÇÕES DE ENTREGA

5.1. O prazo de entrega é de 30 (trinta) dias corridos, contados após o recebimento da arte fornecida pela Contratada para os adesivos. O material deve ser entregue na Seção de Patrimônio e Almoxarifado (SPA), situada na Quadra 103 Norte, Avenida LO-02, nº 53, Avenida LO-02, Plano Diretor Norte, CEP: 77.001-022, Palmas-TO.

5.2. Se o produto apresentar qualquer defeito ou imperfeição deverá ser substituído no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados da comunicação feita pelo TRE-TO;

5.3. Em caso de substituição de produto, conforme previsto no item 5.2, correrão por conta da licitante vencedora as despesas decorrentes da devolução e nova entrega do produto.

5.4. Todas as despesas com impostos, taxas e demais tributos e contribuições incidentes sobre o objeto contratual correrão às expensas da Contratada.



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS

5.5 A Contratada deverá prestar garantia do produto contra defeitos de fabricação pelo prazo mínimo de 1 (um) ano.

6 – PAGAMENTO

O pagamento será efetuado, em moeda corrente, no prazo máximo de 05 dias úteis, por meio de ordem bancária, após apresentação da Nota Fiscal/Fatura, em 01 (uma) via, devidamente atestada por servidor da Assessoria de Pesquisa, Estratégia e Gestão da Qualidade (ASPEQ/DG).

Palmas (TO), 23 de setembro de 2.013.