



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DA INTRODUÇÃO:

Este Termo de Referência tem como objetivos:

Definir o objeto a ser contratado;

Estabelecer as características do objeto a ser contratado, prazos, forma de execução, forma de pagamento, obrigações e deveres das partes;

2. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO E QUANTIDADES:

2.1. DO OBJETO:

1.1 2.1.1. Constitui objeto do presente Termo de Referência CONTRATAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE LOCAÇÃO ANUAL DE LICENÇA DE SOFTWARE, COM APLICATIVO PARA OUVIDORIA, EXCLUSIVAMENTE SISTEMA DE OUVIDORIA DIGITAL POR TEMPO DETERMINADO, INSTALAÇÃO, TREINAMENTO, HOSPEDAGEM, MANUTENÇÃO E SUPORTE E FORNECIMENTO DE NOVA FERRAMENTA DE MEDIÇÃO DE INDICATIVOS E COLETA DE DADOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA MUNICIPALIDADE E VERIFICADOS PELA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MATEUS LEME.

2.2. DA ESPECIFICAÇÃO:

2.2.1. A empresa contratada deverá executar os serviços objeto da presente contratação pelo período de 12 (doze) meses, sendo realizadas em tal período visitas técnicas que, se necessário, poderão ser substituídas por videoconferência, além de acesso remoto por meio de programas específicos.

2.2.2. - A empresa deverá cumprir na íntegra as especificações constantes no presente ETP, TR bem como proposta anexada aos autos e cumprindo o prazo estabelecido, devendo estar garantindo a execução do serviço, com a qualidade técnica exigida para o caso em apreço.

2.3. Toda documentação de regularidade Jurídica, Fiscal, Trabalhista e demais comprovações da empresa que apresentou menor preço, estão anexadas ao presente ETP.

2.4. A CONTRATADA deverá prestar todos os itens listados abaixo, em total adstrição as especificações, sendo elas:

Itens referentes aos recursos de atendimento ao cidadão e recebimento de manifestações:

1. Itens gerais	
1.1.	Atender integralmente a lei federal número 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público).
1.2.	Atender integralmente a lei federal número 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública).

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br

[Handwritten signature]



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

1.3.	Atender integralmente a lei federal número 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados).
1.4.	Deverá estar em conformidade integral com eventuais outras legislações federais que sejam obrigatórias para ferramentas dessa natureza, dentro do escopo delineado por essa municipalidade.
1.5.	Funcionar integralmente na nuvem, sem a necessidade de instalação em redes locais ou dispositivos pessoais de seus usuários.
1.6.	Deve possuir rotinas de atualização remota a serem efetuadas em horários de contra turno ao horário de atendimento da contratante, de modo a garantir a operação contínua da ferramenta por parte dos usuários. Os processos de atualizações serão de inteira responsabilidade da contratada, sem poder terceirizar total ou parcialmente esses processos aos usuários; que deverão ter o serviço totalmente estabelecido no início de suas rotinas diárias.
1.7.	Fornecer suporte remoto via telefone, e-mail e comunicador WhatsApp durante o horário comercial e possuir ao menos um contato para emergências por 24 (vinte e quatro) horas por dia.
1.8.	Disponibilidade dos serviços de hospedagem com SLA (Service Level Agreement) acima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) será de responsabilidade exclusiva da contratada, não podendo terceirizar responsabilidades técnicas dessa natureza para a contratante.
1.9.	Deverá permitir que os cidadãos que residem no município (munícipes) e também cidadãos que residem fora do município (turistas) possam se cadastrar e demandar solicitações na plataforma.
1.10.	As senhas, tokens e qualquer tipo de informações sensíveis deverão ser criptografadas no banco de dados para garantir o atendimento às legislações vigentes de segurança e proteção aos dados.
1.11.	O projeto deverá ter rotina diária de backup do servidor de hospedagem, mantido por pelo menos 30 (trinta) dias de histórico.
1.12.	Os servidores de hospedagem deverão ter os seguintes requisitos: • Certificado de segurança SSL (Security Socket Layer) para criptografia dos dados que transitam no site • CDN (Content Delivery Network) com cache e distribuição por localidade para tornar a resposta do site mais rápida

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



	• Proteção orgânica/preventiva de ataques baseada no monitoramento de ataques mundiais de outros sites • Proteção adicional de mitigação de ataques que pode ser acionada quando houverem indícios de ataques em curso • Firewall de aplicação para a zona de DNS (Domain Name Server) • Monitoramento de performance e requisições • Zona DNS (Domain Name Server) do domínio com proxy • Largura de banda escalável • Espaço em disco escalável • Processamento escalável • Firewall para acesso aos servidores • Acesso aos serviços de servidor através de VPN (Virtual Private Network)
1.13.	Entregar a versão final do projeto, em ambiente de produção em até 10 (dez) dias corridos a contar da contratação.
1.14.	Migração de dados, do antigo sistema de atendimento ao cidadão, para esse novo sistema que está sendo contratado.

2. Ferramenta de gestão de manifestações/atendimentos (área da prefeitura)	
2.1.	Área de login, sem limites de usuários.
2.2.	Recurso de recuperação de senha.
2.3.	Recursos de acessibilidade com: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte
2.4.	Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir filtrar/pesquisar os registros através de múltiplos campos (ex nome, protocolo, número de documento, e-mail, etc,)
2.5.	Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir exportar os registros da lista para arquivo que possa ser exportado (CSV, XLS, TXT, XML ou similar) <i>Essa funcionalidade nativa em todos os módulos visa permitir que os usuários extraiam os dados que quiserem da ferramenta, sem precisar de nenhum tipo de conhecimento técnico e também sem precisar do prestador.</i>
2.6.	Possuir log das ações de usuários, permitindo filtro de alterações por: - Módulo;

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br

Handwritten signature or mark.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



	- Submódulo; - Data; - Usuário. - Número de registro.
2.7.	As alterações de informações no sistema deverão ter recurso de antes/depois, para que em eventuais auditorias possa-se identificar como o registro estava antes e como ficou após determinado usuário alterar aquele registro.
2.8.	Possuir área de ajuda contendo manual de uso da plataforma completo
2.9.	Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais
2.10.	Toda vez que houver uma manutenção no sistema, atualização ou qualquer ajuste que impacte no uso da plataforma, deve ser enviado um boletim informativo para todos os usuários. Esse boletim deverá ficar armazenado no sistema à título de histórico.
2.11.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020
2.12.	Dentro de cada manifestação, ter área interna destinada a troca de mensagens internas sobre aquela demanda, sem que o cidadão tenha acesso.
2.13.	Não permitir exclusão no sistema, apenas tornar ativo ou inativo para que as informações não sumam e dessa forma possam ser auditadas de forma fácil e completa.
2.14.	Módulo de gerenciamento de usuários com perfil master (todas as regras de operação e gestão)
2.15.	Módulo de gerenciamento de usuários com perfil operacional, permitindo que o criador do usuário gerencie todas as regras de operação e preferências para cada usuário, individualmente.
2.16.	Permissão de cadastro simplificado de prestadores de serviços (usuários externos da prefeitura) para que a prefeitura envie ordem de serviço diretamente a eles pela própria plataforma.
2.17.	Possuir área de visualização de manifestações através de calendário, onde o usuário poderá visualizar o calendário de qualquer mês, clicando em um dia específico, verá todas as manifestações daquele dia.
2.18.	Permitir impressão de manifestações de forma individual.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



2.19.	Permitir impressão de manifestações em lote, onde o usuário escolhe as manifestações e a plataforma imprime todas de uma só vez.
2.20.	Permitir impressão de carta ao cidadão – recurso de impressão de resposta final para envio pelos correios.
2.21.	Tramitações com tratamento especial – tramitação anônima (Sem nenhum dado pessoal informado pelo manifestante)
2.22.	Tramitações com tratamento especial – tramitação sigilosa (Onde os dados pessoais do manifestante são preservados)
2.23.	Tramitações com tratamento especial – tramitação urgente
2.24.	Encaminhar manifestação para outro setor (setor todo)
2.25.	Encaminhar manifestação para outros usuários (escolher os usuários)
2.26.	Possibilidade de efetuar encaminhamento de manifestação em lote (envio de várias manifestações ao mesmo tempo para terceiros).
2.27.	Conforme LGPD, artigo 5º, sendo a prefeitura a controladora dos dados pessoais de cidadãos que venham a registrar manifestações via sistema, a plataforma deverá permitir que os campos que venham a ser armazenados de cada manifestante possam ser geridos pela prefeitura, que poderá definir: - Quais campos de cada manifestante deverão ser solicitados via formulário de cadastro; - Dos campos solicitados, quais serão obrigatórios e quais serão opcionais no cadastro.
2.28.	O formulário de cadastro de manifestantes será do tipo híbrido, permitindo tanto cadastro de pessoa física, quanto pessoa jurídica.
2.29.	Ter campo específico para o manifestante utilizar seu nome social em consonância com o Decreto Federal Nº 8.727/2016
2.30.	O usuário da plataforma poderá exportar uma manifestação com sua assinatura eletrônica qualificada (certificado digital) associada a essa exportação, de modo a garantir valor legal para documentos exportados nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020.
2.31.	Andamento aberto (o público interno e externo tem acesso)
2.32.	Andamento interno da prefeitura (somente os operadores da plataforma tem acesso)

OUIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



2.33.	Andamento em lote – as situações em que diversas manifestações possuirão o mesmo andamento, permitir escolher todas as manifestações e digitar o texto do andamento uma única vez e aplicar para todas as manifestações ao mesmo tempo.
2.34.	Mesmo para manifestações finalizadas, permitir que a resposta final seja corrigida.
2.35.	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de SIC de acordo com a lei 12.527/2011, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de “em dia”, “próximo do vencimento do prazo” ou “atrasado”; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.
2.36.	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de Ouvidoria de acordo com a lei 13.460/2017, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de “em dia”, “próximo do vencimento do prazo” ou “atrasado”; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.
2.37.	Permitir que manifestações diversas, de zeladoria ou outro fluxo que não tenham seus prazos definidos por legislação específica, possuam: - Local para definir prazo máximo de acordo com o tipo de manifestação; - Ter contador/controle de prazo manifestação por manifestação.
2.38.	Todos os tipos de manifestação (ouvidoria, SIC, zeladoria) poderão ser cadastradas de 2 formas: - Pelo próprio cidadão, em suas interfaces web ou aplicativos; - Pela própria prefeitura, em suas interfaces web ou aplicativos.
2.39.	A criação de manifestações deverá gerar número de protocolo automático
2.40.	A criação de manifestação deverá permitir anexar arquivos diversos
2.41.	O cadastro de manifestação deverá ter recurso de geolocalização integrado.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br

Handwritten signature or mark.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



2.42.	A consulta da manifestação, dentro dos recursos de geolocalização deverá ter recurso StreetView nativo – que permite visualizar imagem e navegar na localidade da manifestação.
2.43.	Permitir visualizar o mapa municipal, com todas as demandas distribuídas sobre o mapa, com opção de filtros.
2.44.	Permitir segmentação do município através de zonas geográficas (norte, sul, leste, nordeste, etc) ou através de zonas de interesse (industrial, rural, urbana, etc)
2.45.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de relatórios gerenciais e de performance.
2.46.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de gráficos de pizza, linhas e colunas
2.47.	Possuir dashboard gerencial, com principais métricas da plataforma
2.48.	Possuir central de alertas do usuário, para receber avisos de prazo e demais avisos de manifestações que estejam sob sua responsabilidade.
2.49.	Controle de estoque de materiais com: - Central de lançamento de estoque; - Permissão de abrir controle de materiais consumidos em cada manifestação.
2.50.	Cadastro e gestão dos canais de atendimento e telefones úteis
2.51.	Cadastro e gestão dos setores da prefeitura
2.52.	Cadastro e gestão dos assuntos internos de cada setor da prefeitura
2.53.	Cadastro e gestão de unidades de atendimento (escolas, creches, unidades de saúde...) para que as manifestações relacionadas a determinada unidade sejam agrupadas de forma sistêmica.
2.54.	Quanto ao SIC, permitir gerenciamento de FAQ – perguntas frequentes
2.55.	Relatório gerencial das manifestações enviadas para empresas terceirizadas (usuários externos que atenderão ordens de serviço).
2.56.	Possibilidade de enviar notificações para empresas terceirizadas.
2.57.	Página de validação das assinaturas eletrônicas em documentos oficiais exportados pela plataforma.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



2.58.	Possibilidade de envio de notificações para usuários internos.
2.59.	Todo usuário poderá cadastrar um e-mail para recebimento de notificações disparadas pela plataforma.
2.60.	Todo usuário terá uma caixa de entrada na própria ferramenta para recebimento de notificações disparadas na plataforma.
2.61.	Aplicativo Apple Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.
2.62.	Aplicativo Android Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.
2.63.	Acesso à plataforma de forma anônima para efetuar denúncias sensíveis, onde o cidadão não precisará cadastrar nenhum dado pessoal.
2.64.	Acesso à plataforma de forma identificada, com dados abertos
2.65.	Acesso à plataforma de forma identificada, com pedido de sigilo, onde os dados do cidadão serão preservados durante a tramitação de sua manifestação
2.66.	Permitir login pelos campos: - E-mail + senha; - CPF + senha; - CNPJ + senha.
2.67.	Recursos de acessibilidade, como: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte
2.68.	Abertura de manifestações diferenciando os tipos possíveis para que tenham campos diferentes e fluxos diferentes por conta de serem disciplinados por legislações diferentes, tipos possíveis: - Ouvidoria; - Pedido de informação; - Pedido de serviço/zeladoria.
2.69.	Ao criar uma manifestação, o cidadão poderá navegar em um mapa da cidade e escolher o local da manifestação. O formulário de cadastra deverá ser preenchido de forma automática a partir do local selecionado no mapa.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br

Handwritten signature in blue ink.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



2.70.	Ao criar uma manifestação, o cidadão poderá ignorar o mapa e informar o endereço através do formulário de cadastro. Nesses casos a geolocalização também precisará ocorrer através da conversão de endereço para coordenadas geográficas no mapa.
2.71.	Conforme LGPD, possuir área para que o cidadão possa gerenciar seus dados cadastrados na ferramenta.
2.72.	Possuir área tipo histórico, para que o cidadão possa visualizar todas as suas manifestações abertas e seus respectivos andamentos.
2.73.	Os dados cadastrados na manifestação, uma vez enviados pelo cidadão não poderão mais ser alterados por ele.
2.74.	Em situações especiais, onde a prefeitura precise de uma informação ou documento adicional para seguir com o atendimento, somente nesses casos que a prefeitura requisitar, esses complementos ocorrerão na interface do cidadão, sem que ele precise recorrer a canais externos como e-mail ou outro meio. Assim todas as interações e documentos trocados entre as partes ficarão internos na manifestação correspondente.
2.75.	O cidadão terá área de enquetes para responder.
2.76.	Os cidadãos poderão se candidatar a eventuais vagas abertas no conselho de usuários, conforme lei 13.460/2017
2.77.	Caso a candidatura do cidadão seja aprovada para o conselho de usuários, este usuário terá acesso à área restrita do conselho.
2.78.	A interface do cidadão deverá possuir dados abertos, mesmo sem login, para que órgãos de fiscalização e controle e a população como um todo tenham acesso à gráficos e relatórios sobre os atendimentos geridos pela plataforma.
2.79.	Funcionar completamente nos navegadores desktop: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge e Opera. E nos navegadores nativos de dispositivos móveis das plataformas iOS e Android.
2.80.	Área de divulgação dos horários de atendimento da ouvidoria e canais de atendimento.
2.81.	Aplicativo Apple Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, com download gratuito.
2.82.	Aplicativo Android Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, com download gratuito.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



3.2. – A empresa deverá cumprir na íntegra as especificações constantes no presente ETP, TR bem como proposta anexada aos autos e cumprindo o prazo estabelecido, devendo estar garantindo a execução do serviço, com a qualidade técnica exigida para o caso em apreço.

3.3. Toda documentação de regularidade Jurídica, Fiscal, Trabalhista e demais comprovações da empresa que apresentou menor preço, estão anexadas ao presente ETP.

3.4.. Para ser contratada, deverá ser submetida a prova conceito, onde o vencedor provisório precisará provar que atende os requisitos mínimos dispostos no Termo de Referência.

3.5. A plataforma a ser contratada deverá ter número ilimitado de usuários únicos, visto que o conjunto de usuários possíveis (cidadãos, servidores concursados, servidores contratados, turistas, órgãos de fiscalização e controle externo, entre outros) constituem um número impossível de dimensionar de forma precisa nesse estudo e dimensionar acima do que deveria poderia gerar gastos desnecessários para os cofres públicos, bem como dimensionar abaixo também poderia gerar prejuízos operacionais ou ainda a necessidade de contratação adicional futura (não planejada). Pelo exposto, entendemos que o dimensionamento de recursos para o pleno funcionamento deverá ser uma atribuição do próprio prestador, que deverá abstrair a quantidade de usuários em seu orçamento e dimensionar recursos de forma similar a municípios que já atenda e possua porte e características similares ao nosso;

3.6. A plataforma deverá ainda permitir número ilimitado de usuários simultâneos, sem prejuízos ao bom funcionamento operacional da plataforma. Eventuais lentidões operacionais poderão ser aceitas como não infração do prestador à critério exclusivo da administração pública, desde que demonstrado picos de acesso que exceda em 100% o número médio de acessos da plataforma;

Mais alguma?

2.6.DO QUANTITATIVO:

2.6.1.O objeto da presente contratação será prestado pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogados por critério da Administração.

2.7. A execução do presente objeto contratado se dará por meio de visitas técnicas e reuniões em videoconferência, acesso remoto, aplicativo de mensagens (Whatsapp) ligações telefônicas, e-mails, dentre outros que permitam aferir a devida execução dos serviços.

3. DA JUSTIFICATIVA/FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

3.1. A contratação de uma empresa especializada para fornecimento e consultoria em plataforma de atendimento ao cidadão no formato SaaS (Software as a Service) é essencial para atender às demandas crescentes da gestão pública, proporcionando um atendimento mais eficiente, ágil e transparente para os cidadãos. A seguir, detalhamos os principais motivos para essa contratação:

Melhoria no Atendimento ao Cidadão: A plataforma SaaS permite um atendimento mais eficiente e de qualidade aos cidadãos, com um sistema integrado que facilita a comunicação, o registro de demandas, a solicitação de serviços e o acompanhamento de processos em tempo real. Isso resulta em uma experiência mais fluida, transparente e acessível, promovendo maior satisfação.

Redução de Custos Operacionais: Com o modelo SaaS, a plataforma é fornecida como serviço via nuvem, o que elimina a necessidade de aquisição de infraestrutura de

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br

Handwritten signature in blue ink.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL

ESTADO DE MINAS GERAIS



hardware, como servidores, e a manutenção dos mesmos. O modelo de pagamento por uso permite maior flexibilidade e redução de custos com licenciamento e atualizações constantes, que são de responsabilidade do fornecedor.

Escalabilidade e Flexibilidade: A plataforma SaaS oferece escalabilidade, permitindo que a solução seja facilmente ajustada para atender ao aumento da demanda de serviços e à ampliação de funcionalidades, conforme as necessidades da gestão pública e a evolução tecnológica. Essa flexibilidade torna a solução adequada a diferentes portes e complexidades de órgãos públicos.

Segurança da Informação: A empresa especializada em plataformas SaaS é responsável pela gestão da segurança da informação, garantindo a proteção dos dados dos cidadãos e o cumprimento das normas de segurança e privacidade, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). A empresa contratada deverá adotar medidas de segurança robustas, como criptografia de dados e monitoramento constante, minimizando riscos de ataques cibernéticos.

Consultoria e Personalização: A contratação de uma empresa especializada também oferece a vantagem de consultoria personalizada, permitindo que a plataforma seja ajustada para as particularidades da instituição contratante, atendendo as necessidades específicas dos cidadãos e alinhando o serviço com as políticas públicas vigentes. Além disso, a consultoria pode orientar na integração de outros sistemas e melhorar a gestão dos processos internos.

Agilidade na Implementação: O modelo SaaS garante uma implementação mais rápida, evitando longos períodos de adaptação e desenvolvimentos customizados que demandam tempo e recursos. A plataforma já é desenvolvida e disponível para uso, sendo possível seu início de operação em um curto período de tempo, facilitando a execução de serviços imediatos.

Melhoria Contínua e Atualizações: Com o SaaS, a empresa contratada realizará as atualizações e melhorias contínuas da plataforma sem que haja necessidade de intervenção do órgão público, assegurando que a solução esteja sempre alinhada às melhores práticas de mercado e à evolução das tecnologias. Isso garante que o serviço oferecido seja sempre de alta qualidade e conforme as novas demandas dos cidadãos.

Apoio à Transformação Digital: A utilização de uma plataforma de atendimento no formato SaaS contribui diretamente para a transformação digital da administração pública, integrando processos, promovendo a inovação e melhorando a eficiência organizacional. A digitalização dos processos permite uma gestão mais ágil e moderna, contribuindo para a implementação de políticas públicas mais eficazes.

Acompanhamento e Monitoramento de Desempenho: A plataforma SaaS oferece ferramentas de monitoramento e análise de dados, permitindo à gestão pública acompanhar o desempenho do atendimento ao cidadão, identificar áreas que necessitam de melhorias e otimizar o uso de recursos. O acesso a relatórios detalhados auxilia na tomada de decisões e no planejamento estratégico de novas ações.

Da uma lida na justificativa para ver se quer acrescentar algo.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



4.DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. A empresa contratada devesse possuir os requisitos de habilitação disposto na Lei 14.133/2021, quais sejam:
- 4.2. Para a habilitação do fornecedor serão exigidas, exclusivamente, as condições de habilitação exigidos, nos termos do art. 62 c/c art. 72, ambos da Lei nº 14.133 de 2021.
- 4.3. Nos termos do art. 68 da Lei 14.133/21, as habilitações fiscal, social e trabalhista serão aferidas mediante a verificação dos seguintes requisitos:
- 4.4. A inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 4.5. A inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 4.6. A regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- 4.7. A regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, através de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, conforme Portarias MF 358 e 443/2014;
- 4.8. A regularidade perante a Justiça do Trabalho;
- 4.9. O cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.
- 4.10. Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo cartório distribuidor da sede do proponente, emitida no máximo 60 (sessenta) dias antes da data fixada para a abertura dos envelopes de documentação.
- 4.11 A documentação em comento poderá ser substituída Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, excetuando-se as declarações;
- 4.12 Para fins de habilitação, serão consultados também a situação da licitante junto aos seguintes cadastros:
- 4.13 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS);
- 4.14 Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP)
- 4.15 Cadastro Nacional de Condenações Cíveis.
- 4.16. Situação do licitante no Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais (Cadin-MG)
- 4.17. Situação do licitante no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública do Poder Executivo Estadual (cafimp)
- 4.18. Para demonstrar a qualificação técnica e notória especialização na área respectiva, a empresa contratada deverá comprovar possuir:
- 4.1. Conforme a Lei nº 9.609/1998, regulamentada pelo Decreto nº 2.556/1998, as empresas participantes deverão apresentar em fase de habilitação, registro de programa do software emitido pelo INPI ou órgão similar a favor da empresa participante, comprovando que a empresa é detentora dos direitos intelectuais da(s) plataforma(s) que fornecerá para a Prefeitura. Essa exigência visa resguardar essa municipalidade quanto a possibilidade de eventual contratação de solução vendida sem autorização do proprietário ou ainda baseada em plágio integral, plágio parcial ou ainda que possua partes de códigos classificados como “código aberto” ou extraídos de bibliotecas de Internet por

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br

[Handwritten signature]



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



constituírem “códigos públicos” e propiciarem riscos de problemas relativos à propriedade intelectual e também de segurança.

IMPORTANTE: O(s) registro(s) INPI deverá(ão) contemplar todas as ferramentas ofertadas, visto que conforme item 3.2.10 do TR, é proibida a subcontratação.

4.2. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, através da apresentação de ao menos 05 (cinco) atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado em papel timbrado contendo a nome e função do emitente, sendo exigido ao menos uma ocorrência para cada um dos serviços, ainda que não conste exatamente os itens a seguir, os serviços deverão ser similares:

4.2.1. Serviço de Ouvidoria;

4.2.2. Serviço de Zeladoria;

4.2.3. Serviço de SIC;

4.2.4. Serviço de Aplicativo (Apple e Android);

4.2.5. Serviço de Hospedagem própria, conforme item 3.2.10 do TR;

4.3. Pelo menos 01 (uma) comprovação adicional de segurança, que demonstre que a proponente possui experiência notória em segurança anti-hackers através de atestado técnico pertinente em seu nome, contendo de forma clara a descrição de serviços de prevenção, monitoramento, mitigação de ataques hackers e afins. Como opção para essa prova, caso a proponente não possua atestados com esse teor, poderá apresentar relatório tipo *pentest* em seu nome, emitido por empresa de segurança terceirizada, comprovando que os serviços de hospedagem da proponente já foram submetidos e aprovados por ataques de hackers éticos com a finalidade de oferecer maior segurança para essa municipalidade.

4.4. A empresa deverá apresentar o corpo técnico que atuará no projeto com ao menos os seguintes profissionais com as seguintes competências e formações:

4.4.1. 02 (dois) profissionais da área de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, com graduação de nível superior na área de informática para que seja demonstrada a capacidade de promover ajustes e sustentação técnica das plataformas ao longo do contrato, bem como promover consultoria na área técnica referente a programação, usabilidade, performance e demais questões pertinentes a essa área, dentro do escopo do projeto;

4.4.2. 01 (um) profissional da área de Suporte Técnico em Ambiente de Redes de Computadores, com graduação de nível superior na área de informática para que seja demonstrada a capacidade de gestão da infraestrutura de rede, rotinas de segurança, monitoramento das plataformas, bem como promover consultoria nesse segmento, dentro do escopo do projeto;

4.4.3. 01 (um) Ouvidor, com formação específica na área, comprovada por certificação de carga horária mínima de 200 (duzentas) horas, para prestar consultoria nas questões relacionadas ao acolhimento e tramitação de manifestações dentro da plataforma fornecida no que tange às conformidades legais e de boas práticas;

4.4.4. 01 (um) Especialista em LGPD, com formação específica na área, comprovada por certificação de treinamento na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal 13.709/2018), para prestar consultoria nas questões relacionadas aos dados pessoais e dados sensíveis relacionados às plataformas fornecidas no que tange às conformidades legais e de boas práticas.

Referente às comprovações acima, para cada profissional, apresentar:

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br

R



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



a) Comprovação de vínculo com a licitante, que poderá ser qualquer demonstração oficial de que o profissional é registrado (CLT) na empresa licitante. Caso o profissional não seja registrado, poderá ainda ser apresentado contrato particular de prestação de serviço firmado há pelo menos 90 (noventa) dias antes da sessão desse processo licitatório com firma reconhecida e/ou com assinatura digital padrão ICP Brasil que possa ser validada digitalmente a autoria e data de cada assinatura;

b) Cópia dos diplomas e certificados que comprovem a formação na área, dentro dos parâmetros mínimos exigidos.

4.21. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

4.22. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

4.23. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

4.24. A documentação exigida no presente poderá ser apresentada em original, por cópia ou por qualquer outro meio expressamente admitido por esta Administração.

4.25. Declarado a vencedora, será realizado uma prova conceito nos termos da legislação vigente para prova do atendimento aos requisitos mínimos deste TR.

Será efetuada através de convocação ao vencedor parcial deste processo em data e horário a ser definido exclusivamente por esta municipalidade para apresentação presencial na sede da contratante, em até 03 (três) dias corridos após a Contratada ser declarada vencedora parcial.

4.25.1. Ocasão em que a empresa vencedora parcial comparecerá presencialmente no local indicado pela Prefeitura, disponibilizará um representante com equipamento próprio e a contratante disponibilizará uma sala com acesso à Internet.

Para efeito de prova de conceito será necessário apresentar os itens através de sistema ou site online comprovadamente desenvolvido e mantido pela Contratada.

IMPORTANTE: Apresentações de recursos que estejam na interface do cliente, como no caso de portais municipais, deverão ter assinatura da licitante. Já nos casos de serviço de CMS e demais sistemas, esses deverão estar em consonância com os registros INPI conforme item 4 desse TR, demonstrando ser programa de computador de propriedade intelectual da licitante, sob pena de desclassificação.

4.25.2. A prova de conceito deverá ser conduzida da seguinte forma:

- A licitante apresentará item por item, na ordem estabelecida nas tabelas a seguir;

- À critério da equipe da contratante, os itens apresentados poderão ser testados, simulando situações reais de gravação, alteração, visualização e etc. ou ainda solicitado esclarecimentos complementares para que possam formar opinião inequívoca se aquele item foi atendido na íntegra ou não;

- Para cada item, no campo ao lado da lista, será marcado Sim ou Não para atendido;

- Terá sido aprovada a empresa que conseguir demonstrar o mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) dos itens;

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



- Caso a empresa tenha ficado na média entre 95,00% e 99,99% ainda estará aprovada, mas ficará advertida que os itens faltantes deverão ser produzidos e entregues até a implantação;
- Caso a empresa não tenha atingido o mínimo exigido (nos casos de 94,99% ou inferior), estará desclassificada e a próxima colocada será convocada.

IMPORTANTE: Na ocasião da entrega final a empresa deverá entregar o projeto contendo **TODOS** os itens que constam na tabela 5

4.25.5. Conforme capítulo II, Artigo 5º da lei 14.133/21, diante dos princípios de eficiência, celeridade e economicidade, à critério exclusivo da contratante, a prova de conceito poderá ser dispensada nas situações em que a contratante já conhecer, de forma comprovada, a plataforma da empresa avaliada nessa fase.

ITENS DA PROVA DE CONCEITO:

TABELA A		
Ferramenta de gestão de manifestações/atendimentos (área da prefeitura)		
ITEM		APRO- VADO? (Sim/Não)
1.	Recursos de acessibilidade com: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte	
2.	Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir exportar os registros da lista para arquivo que possa ser exportado (CSV, XLS, TXT, XML ou similar) Essa funcionalidade nativa em todos os módulos visa permitir que os usuários extraíam os dados que quiserem da ferramenta, sem precisar de nenhum tipo de conhecimento técnico e também sem precisar do prestador.	
3.	As alterações de informações no sistema deverão ter recurso de antes/depois, para que em eventuais auditorias possa-se identificar como o registro estava antes e como ficou após determinado usuário alterar aquele registro.	
4.	Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais	

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br

[Handwritten signature]



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



5.	Toda vez que houver uma manutenção no sistema, atualização ou qualquer ajuste que impacte no uso da plataforma, deve ser enviado um boletim informativo para todos os usuários. Esse boletim deverá ficar armazenado no sistema à título de histórico.	
6.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020	
7.	Não permitir exclusão no sistema, apenas tornar ativo ou inativo para que as informações não sumam e dessa forma possam ser auditadas de forma fácil e completa.	
8.	Módulo de gerenciamento de usuários com perfil operacional, permitindo que o criador do usuário gerencie todas as regras de operação e preferências para cada usuário, individualmente.	
9.	Permissão de cadastro simplificado de prestadores de serviços (usuários externos da prefeitura) para que a prefeitura envie ordem de serviço diretamente a eles pela própria plataforma.	
10.	Possuir área de visualização de manifestações através de calendário, onde o usuário poderá visualizar o calendário de qualquer mês, clicando em um dia específico, verá todas as manifestações daquele dia.	
11.	Permitir impressão de manifestações em lote, onde o usuário escolhe as manifestações e a plataforma imprime todas de uma só vez.	
12.	Permitir impressão de carta ao cidadão – recurso de impressão de resposta final para envio pelos correios.	
13.	Tramitações com tratamento especial – tramitação anônima (Sem nenhum dado pessoal informado pelo manifestante)	
14.	Tramitações com tratamento especial – tramitação sigilosa (Onde os dados pessoais do manifestante são preservados)	
15.	Tramitações com tratamento especial – tramitação urgente	
16.	Encaminhar manifestação para outro setor (setor todo)	

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



17.	Encaminhar manifestação para outros usuários (escolher os usuários)	
18.	Possibilidade de efetuar encaminhamento de manifestação em lote (envio de várias manifestações ao mesmo tempo para terceiros).	
19.	Conforme LGPD, artigo 5º, sendo a prefeitura a controladora dos dados pessoais de cidadãos que venham a registrar manifestações via sistema, a plataforma deverá permitir que os campos que venham a ser armazenados de cada manifestante possam ser geridos pela prefeitura, que poderá definir: - Quais campos de cada manifestante deverão ser solicitados via formulário de cadastro; - Dos campos solicitados, quais serão obrigatórios e quais serão opcionais no cadastro.	
20.	O formulário de cadastro de manifestantes será do tipo híbrido, permitindo tanto cadastro de pessoa física, quanto pessoa jurídica.	
21.	Ter campo específico para o manifestante utilizar seu nome social em consonância com o Decreto Federal Nº 8.727/2016	
22.	O usuário da plataforma poderá exportar uma manifestação com sua assinatura eletrônica qualificada (certificado digital) associada a essa exportação, de modo a garantir valor legal para documentos exportados nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020.	
23.	Andamento aberto (o público interno e externo tem acesso)	
24.	Andamento interno da prefeitura (somente os operadores da plataforma tem acesso)	
25.	Andamento em lote – as situações em que diversas manifestações possuirão o mesmo andamento, permitir escolher todas as manifestações e digitar o texto do andamento uma única vez e aplicar para todas as manifestações ao mesmo tempo.	
26.	Mesmo para manifestações finalizadas, permitir que a resposta final seja corrigida.	

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



27.	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de SIC de acordo com a lei 12.527/2011, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de “em dia”, “próximo do vencimento do prazo” ou “atrasado”; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.	
28.	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de Ouvidoria de acordo com a lei 13.460/2017, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de “em dia”, “próximo do vencimento do prazo” ou “atrasado”; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.	
29.	Permitir que manifestações diversas, de zeladoria ou outro fluxo que não tenham seus prazos definidos por legislação específica, possuam: - Local para definir prazo máximo de acordo com o tipo de manifestação; - Ter contador/controle de prazo manifestação por manifestação.	
30.	Todos os tipos de manifestação (ouvidoria, SIC, zeladoria) poderão ser cadastradas de 2 formas: - Pelo próprio cidadão, em suas interfaces web ou aplicativos; - Pela própria prefeitura, em suas interfaces web ou aplicativos.	
31.	A criação de manifestação deverá permitir anexar arquivos diversos	
32.	A consulta da manifestação, dentro dos recursos de geolocalização deverá ter recurso StreetView nativo – que permite visualizar imagem e navegar na localidade da manifestação.	
33.	Permitir visualizar o mapa municipal, com todas as demandas distribuídas sobre o mapa, com opção de filtros.	

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br

[Handwritten signature]



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



34.	Permitir segmentação do município através de zonas geográficas (norte, sul, leste, nordeste, etc) ou através de zonas de interesse (industrial, rural, urbana, etc)	
35.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de relatórios gerenciais e de performance.	
36.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de gráficos de pizza, linhas e colunas	
37.	Possuir central de alertas do usuário, para receber avisos de prazo e demais avisos de manifestações que estejam sob sua responsabilidade.	
38.	Controle de estoque de materiais com: - Central de lançamento de estoque; - Permissão de abrir controle de materiais consumidos em cada manifestação.	
39.	Cadastro e gestão dos canais de atendimento e telefones úteis	
40.	Cadastro e gestão dos assuntos internos de cada setor da prefeitura	
41.	Cadastro e gestão de unidades de atendimento (escolas, creches, unidades de saúde...) para que as manifestações relacionadas a determinada unidade sejam agrupadas de forma sistêmica.	
42.	Quanto ao SIC, permitir gerenciamento de FAQ – perguntas frequentes	
43.	Relatório gerencial das manifestações enviadas para empresas terceirizadas (usuários externos que atenderão ordens de serviço).	
44.	Página de validação das assinaturas eletrônicas em documentos oficiais exportados pela plataforma.	
45.	Todo usuário terá uma caixa de entrada na própria ferramenta para recebimento de notificações disparadas na plataforma.	

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br

R.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



46.	Aplicativo Apple Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.	
47.	Aplicativo Android Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.	
TABELA B		
Área de criação, acompanhamento e gerenciamento de manifestações para o público externo (cidadão e turista)		
	ITEM	APROVADO? (Sim/Não)
48.	Acesso à plataforma de forma anônima para efetuar denúncias sensíveis, onde o cidadão não precisará cadastrar nenhum dado pessoal.	
49.	Acesso à plataforma de forma identificada, com pedido de sigilo, onde os dados do cidadão serão preservados durante a tramitação de sua manifestação	
50.	Permitir login pelos campos: - E-mail + senha; - CPF + senha; - CNPJ + senha.	
51.	Recursos de acessibilidade, como: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte	
52.	Abertura de manifestações diferenciando os tipos possíveis para que tenham campos diferentes e fluxos diferentes por conta de serem disciplinados por legislações diferentes, tipos possíveis: - Ouvidoria; - Pedido de informação; - Pedido de serviço/zeladoria.	

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br

R.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



53.	Ao criar uma manifestação, o cidadão poderá navegar em um mapa da cidade e escolher o local da manifestação. O formulário de cadastra deverá ser preenchido de forma automática a partir do local selecionado no mapa.	
54.	Em situações especiais, onde a prefeitura precise de uma informação ou documento adicional para seguir com o atendimento, somente nesses casos que a prefeitura requisitar, esses complementos ocorrerão na interface do cidadão, sem que ele precise recorrer a canais externos como e-mail ou outro meio. Assim todas as interações e documentos trocados entre as partes ficarão internos na manifestação correspondente.	
55.	O cidadão terá área de enquetes para responder.	
56.	Os cidadãos poderão se candidatar a eventuais vagas abertas no conselho de usuários, conforme lei 13.460/2017	
57.	Caso a candidatura do cidadão seja aprovada para o conselho de usuários, este usuário terá acesso à área restrita do conselho.	
58.	Possuir área tipo histórico, para que o cidadão possa visualizar todas as suas manifestações abertas e seus respectivos andamentos.	
59.	Aplicativo Apple Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, com download gratuito.	
60.	Aplicativo Android Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, com download gratuito.	

TABELA DE REFERÊNCIA		
Itens atendidos	Percentual de referência	Status
60	100%	APROVADA
57	95%	APROVADA, mas precisará criar os itens não atendidos para a entrega final
56 ou menos	93% ou menos	REPROVADA , próxima classificada será convocada.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



4.26. As especificações técnicas constantes neste Termo definem os elementos necessários e suficientes para caracterização do objeto, em consonância às exigências legais e ao interesse público.

5. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

- 5.1. O prazo para execução nos moldes dispostos no item anterior será de 12 (doze) meses, sendo realizadas em tal período visitas técnicas e reuniões em videoconferência, acesso remoto, aplicativo de mensagens (Whatsapp) ligações telefônicas, e-mails, dentre outros que permitam aferir a devida execução dos serviços.
- 5.2. O objeto deverá iniciado em até 10 (dez) dias, após a assinatura do contrato, mediante recebimento da Ordem de Serviços.
- 5.3. Poderá haver a prorrogação do prazo alhures, nos termos da Lei 14.133/21.
- 5.4. A execução do presente objeto contratado se dará por meio de visitas técnicas, reuniões em videoconferência, acesso remoto, aplicativo de mensagens (Whatsapp), ligações telefônicas, e-mails, emissão de pareceres, dentre outros que permitam aferir a devida execução dos serviços.
- 5.5. Nos moldes do Art. 140 – Lei 14.133/2022, os serviços deverão ser liquidados através de relatórios circunstanciados.
- 5.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do objeto.
- 5.7. O objeto deste CONTRATO será executado sob o regime de execução indireta, conforme a programação da Administração e mediante a emissão da Autorização de início de PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.
- 5.8. O CONTRATO a ser firmado entre a Administração e a empresa contratada, incluirá as condições estabelecidas no instrumento convocatório e seus anexos, necessárias à fiel execução do objeto e também do Termo de Referência.
- 5.9. O CONTRATO firmado não poderá ser objeto de cessão ou transferência tendo em vista a obrigatoriedade de ser o detentor e desenvolvedor exclusivo de comercialização e manutenção do SAJ Procuradorias em todo o território nacional.
- 5.10. Correrá por conta da Empresa contratada qualquer indenização por danos causados a Administração ou a terceiros, decorrentes da execução do objeto licitado.
- 5.11. Para atender a seus interesses, a Administração se reserva o direito de alterar quantitativos, sem que implique a alteração dos preços unitários ofertados, obedecidos aos limites estabelecidos no art. 125 da Lei Federal n.º 14.133/21.
- 5.12. A Administração se reserva o direito de não receber a PRESTAÇÃO DE SERVIÇO em desacordo com o previsto no instrumento convocatório e Termo de Referência, podendo cancelar o CONTRATO e aplicar o disposto no artigo 137, da Lei Federal 14.133/21.
- 5.13. Verificando-se caso de força maior ou caso fortuito, nos do art. supracitado, a Empresa contratada se obriga a comunicar, por escrito, a Administração, a ocorrência do evento, suspendendo-se suas obrigações, enquanto perdurar tal situação.
- 5.14. A empresa contratada obriga-se a manter, durante toda a vigência do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar à Prefeitura Municipal, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a manutenção do CONTRATO.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br

R.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



6. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

6.1. O critério de seleção adotado do fornecedor dos serviços será comprovado através do menor preço e análise da documentação técnica exigida.

6.2. Para além do critério alhures, será observado à adstrição os requisitos dispostos no presente, bem como a aptidão para o fornecimento do objeto em características, quantidades e prazos compatíveis com esta contratação.

7. DO CUSTO ESTIMADO DA AQUISIÇÃO

7.1 Estima-se como gasto com a presente contratação, acaso esta Administração autorize a prestação de todos serviços e em todos os quantitativos previstos, o importe mensal de **R\$ 4.673,61** (quatro mil seiscentos e setenta e três reais e sessenta e um centavos) sendo o valor previsto para o período de 12 (doze) meses e/ou até o processo licitatório ser finalizado, o importe de **R\$ 56.083,33** (cinquenta e seis mil e oitenta e três reais e trinta e três centavos)

7.2. Obtenção do valor alhures se deu através de pesquisa realizada através dos critérios disponíveis através do art. 23 da Lei 14.133/2021, conforme aponta as memorias de cálculo e documentos que conferem legitimidade ao montante obtido.

7.3. Anexo ao presente segue as diretrizes e documentos e parâmetros utilizados que deram suporte à obtenção da estimativa alhures.

7.4. O valor da proposta deve abranger o deslocamento, impostos, entre outros custos.

8. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados neste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Ficha 1197

Fonte de Recurso 1 500000000.

8.2. O atendimento ao plano anual de contratações foi atingido perante a **Sec. Ouvidoria Geral – Manutenção das Atividades da Ouvidoria Geral**

9. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. O CONTRATANTE fará o pagamento dos serviços mensalmente, até o dia 10 do mês seguinte ao da prestação de serviços, mediante apresentação, pela CONTRATADA, da fatura correspondente.

9.2. Se o objeto não for entregue conforme condições propostas, a emissão de termo de recebimento ficará suspenso até seu recebimento definitivo.

9.3 O pagamento será realizado no prazo máximo de até 10 dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal moldes da Lei 14.133/2022.

9.4. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando a Administração contratante atestar a execução/recebimento do objeto do contrato através do Termo Definitivo de Recebimento.

9.5. Se a Nota Fiscal ou Fatura for apresentada em desacordo ao contratado ou com irregularidades, o prazo para pagamento ficará suspenso, até que a Contratada providencie as medidas necessárias a sua regulamentação formal, não implicando qualquer ônus para a Administração.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br

R.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



9.6. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação, não cabendo a esta pleitear reajuste de preço, atualização monetária ou quaisquer outros direitos que entender cabível.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 10.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no presente termo;
- 10.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes neste termo, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 10.3. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 10.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada, através de comissão/servidor especialmente designado, se for o caso;
- 10.5. Efetuar o pagamento à contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no presente termo.
- 10.6. Designar um representante para acompanhar e fiscalizar a execução do CONTRATO, nos termos do artigo 117, da Lei Federal n.º 14.133/21.
- 10.7. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes a PRESTAÇÃO DE SERVIÇO que venham a ser solicitados pelos colaboradores (empregados) da Contratada.
- 10.8. Dispor máquinas e equipamentos (computadores) capazes de viabilizar a executabilidade do sistema.

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1. A Contratada obriga-se a:
 - 11.1.1 Executar o contrato no melhor padrão de qualidade e executar a PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS através de pessoas idôneas, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que a mesma venha cometer no desempenho de suas funções.
 - 11.1.2 Prestar os esclarecimentos solicitados.
 - 11.1.3 Permitir e facilitar à Fiscalização da Administração, inspeção da PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS a serem entregues, prestando todas as informações solicitadas pela Administração.
 - 11.1.4 Informar à Fiscalização da Administração a ocorrência de quaisquer atos, fatos ou circunstâncias que possam atrasar ou impedir a PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS no prazo requisitado pela Administração e estabelecido pelo contrato, sugerindo as medidas para corrigir a situação.
 - 11.1.5 Responsabilizar-se pelo pagamento de encargos fiscais, tributários, previdenciários e trabalhistas, resultantes do cumprimento deste instrumento.
 - 11.1.6 Realizar a PRESTAÇÃO DE SERVIÇO no endereço indicado, conforme os prazos estabelecidos, visando assegurar o seu pleno uso, sob pena de aplicação das sanções previstas neste instrumento.
 - 11.1.7 Executar a PRESTAÇÃO DE SERVIÇO conforme solicitação do responsável por gerir o CONTRATO, em sua totalidade, condições normais, na melhor técnica, obedecendo rigorosamente às normas de segurança pertinentes.

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br

Handwritten signature or mark.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL

ESTADO DE MINAS GERAIS

11.1.8 Atender prontamente às reclamações da Administração, bem como reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

11.1.9 Designar um representante para acompanhar a execução do CONTRATO.

11.1.10 Responsabilizar-se pela qualidade dos SERVIÇOS entregues, substituindo, imediatamente, aqueles que apresentarem qualquer categoria de vício ou imperfeição, ou não se adequarem às especificações, parte integrante deste Termo, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, inclusive rescisão do CONTRATO.

11.1.11 Providenciar, imediatamente, a correção das deficiências apontadas pela Prefeitura Municipal, com respeito à execução deste CONTRATO.

11.1.12 A empresa contratada obriga-se no direito de manter em toda a vigência do CONTRATO firmado entre as partes as condições de habilitação em dia.

11.1.13 O contratado deverá ter conhecimento pleno e satisfatório sobre o sistema informatizado de gestão pública utilizado pela Prefeitura Municipal de Mateus Leme/MG.

11.1.14. Manter, ainda, os seus empregados identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares da Prefeitura Municipal;

11.1.15. Conforme parágrafo segundo, do artigo 122 da lei 14.133/2021, fica proibida a subcontratação de serviços relevantes à manutenção do objeto oferecido pela proponente. Entende-se por relevantes os serviços cuja qualidade comprometem diretamente o perfeito funcionamento dos serviços, entende-se como permitidos para subcontratação serviços cuja qualidade não compromete de forma direta o serviço a ser prestado;

11.1.16. Não será admitida, conforme o item 3.2.9, a subcontratação de Data Center externo, ou seja, a própria contratada deverá conter toda a infraestrutura de hospedagem de todas os serviços, visto que esse é um serviço que impacta diretamente na execução do objeto. A contratada deverá ter redundância de rede, redundância energética, SLA de no mínimo 99% a.m. e rotinas de backup e segurança.

12. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

12.1. Caberá ao servidor em comento, fiscalizar a execução do objeto licitado, observando os prazos, condições e eventuais violações à execução do mesmo.

11.2. A fiscalização de que trata o item anterior não exclui ou reduz a responsabilidade da Contratada quanto aos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do objeto licitado ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou em qualidade inferior.

11.3. O contrato administrativo firmado possuirá a vigência de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos legais.

12. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1 Pelo descumprimento total ou parcial das condições do CONTRATO, a Administração poderá aplicar à empresa contratada as sanções previstas no artigo 155 da Lei Federal 14.133/21, sem prejuízo da responsabilização civil e penal cabíveis, garantida a ampla defesa:

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME - CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 - @mateusleme.mg.gov.br



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



- I - advertência;
- II - multa;
- III - impedimento de licitar e contratar;
- IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 12.2 Na aplicação das sanções serão considerados:
 - I - a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - II - as peculiaridades do caso concreto;
 - III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;
 - V. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.3. A sanção prevista no inciso I será aplicada exclusivamente pela infração administrativa quando a licitante der causa a inexecução parcial do objeto, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.
- 12.4. A sanção prevista no inciso II, calculada na forma do contrato, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133/21.
- 12.5 A sanção prevista no inciso III será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 12.6. A sanção prevista no inciso IV será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

13. NORMAS DE REGÊNCIA

- 13.1. A presente dipensa eletrônica de licitação é regida pela Lei 14.133/21.
- 13.2. Os casos omissos no presente Termo de Referência deverão observar a legislação de regência.

14. DO FORO

- 14.1. As partes elegem o foro da comarca de Mateus Leme - MG para dirimir quaisquer conflitos existentes dentre esta contratação.

Mateus Leme – MG, 20 de março 2025.

Franklin Lopes Fontes
Ouvidor Geral
Mat. 008868

Franklin Lopes Fontes
OUVIDOR MUNICIPAL

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA PEREIRA GUIMARÃES, 08, CENTRO, MATEUS LEME – CEP 35.670-000
(31) 3537.5800 – @mateusleme.mg.gov.br