



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DA DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. DO OBJETO

1.1.1. O objeto da presente licitação é o registro de preços para eventual futura contratação de empresa especializada, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (“TIC”) para prover plataforma corporativa inteligente de avaliação continuada de serviços públicos, diagnóstico de problemas, provimento de informações gerenciais, estatísticas multidimensionais para tomada de decisões, gestão e operação das ações de correções, business intelligence (BI), dashboards e cockpits gerenciais, com serviços de licenciamento, implantação, treinamento, consultoria, operacionalização, análise, integração, manutenção, evolução e customizações para atendimento das demandas do município de Maceió, conforme regulado por este termo de referência, promovendo capacidade para melhoria contínua e monitoramento da qualidade do atendimento aos cidadãos.

1.2. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS

1.2.1. Considerando que o objeto a ser contratado apresenta características comuns e usuais no atual mercado de Tecnologia de Informação, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser claramente definidos neste documento, é evidente que estamos diante de uma contratação de serviços comum. Nesse contexto, a escolha da modalidade de Pregão Eletrônico, conforme preconizado pela Lei nº 14.133/2021, se mostra apropriada.

1.3. DA JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAR POR LOTE

1.3.1. É imprescindível ressaltar que, no contexto atual, surge a necessidade premente de realizar uma licitação por lotes, dada a similaridade dos itens em questão e sua intrínseca relação. Essa determinação não acarretará prejuízos ao erário nem à competitividade, uma vez que o mercado dispõe de diversas empresas aptas a fornecer simultaneamente todos os itens que compõem os referidos lotes/grupos.

1.3.2. Dessa maneira, a adoção da licitação por lotes/grupos se mostra mais adequada do ponto de vista da eficiência técnica, pois assegura a manutenção da qualidade no fornecimento dos produtos. Nesse sentido, os benefícios incluem um maior controle por parte do setor de manutenção na aquisição dos produtos, uma maior facilidade na execução do cronograma estabelecido, observando-se os prazos, além da concentração das garantias de resultados.

1.3.3. Além disso, a opção pela licitação por lotes/grupos também visa reduzir o número de fornecedores contratados, visando preservar ao máximo a normalidade das unidades, as quais poderiam ser afetadas por possíveis desencontros no fornecimento de produtos por diferentes fornecedores. Nesse contexto, a gestão de um único fornecedor para cada linha de produtos/materiais diminui o ônus administrativo relacionado ao gerenciamento do processo de contratação: fornecimento, vida útil dos produtos/materiais e suas garantias. Aumentar a eficiência

administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimento, uma premissa de natureza constitucional que deve ser perseguida pela administração pública.

1.3.4. A opção pela licitação por itens isolados demandaria um elevado número de procedimentos de seleção, tornando o trabalho da administração pública consideravelmente mais oneroso. Sob a ótica do emprego de recursos humanos e da complexidade de controle, o que poderia comprometer a economia de escala e a agilidade processual, há o risco de comprometer a seleção da proposta mais vantajosa para a administração pública.

1.4. DO PROCEDIMENTO AUXILIAR DE REGISTRO DE PREÇOS

1.4.1. Da Justificativa para o Registro de Preços.

1.4.1.1. A aplicação do procedimento auxiliar de Registro de Preços possui uma vasta gama de vantagens, principalmente ao permitir a evolução significativa do planejamento das atividades da Administração. Além dessa, diversas outras podem ser apresentadas.

1.4.1.2. A primeira delas está contida no fato da existência de facultatividade na aquisição do objeto licitado, sendo assim, a Administração tem a discricionariedade de agir conforme suas necessidades, podendo flexibilizar suas despesas, com a devida adequação aos recursos disponíveis.

1.4.1.3. Outro fator positivo é que através da adoção do Registro de Preços evita-se a multiplicidade de licitações repetitivas, contínuas e seguidas, com a finalidade de aquisição de um mesmo objeto, ou objetos semelhantes, estabelecendo-se assim uma rotina aperfeiçoada da atividade licitatória, em obediência aos Princípios da Eficiência e Economicidade.

1.4.1.4. Outrossim, uma vez que são estabelecidos lotes mínimos para a aquisição de grandes quantidades, evita-se o preço de varejo – como ocorre nas licitações comuns, visto que o objeto a ser adquirido é único – e assim, permite-se aos fornecedores formularem propostas mais vantajosas, em estrita conformidade com o objetivo principal do SRP, qual seja, a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, obedecendo estritamente ao interesse público

1.4.1.5. Além disso, a adoção do Sistema de Registro de Preços permite um aumento na competitividade, porquanto permite a participação das pequenas e médias empresas nas Licitações, devido à possibilidade de parcelamento das compras, obras e serviços a serem entregues.

1.4.1.6. Adicionalmente, permite que administração faça a implantação em ondas e com recursos das demais unidades da administração por demanda e no tempo adequado a cada uma delas.

1.4.1.7. Por todo o exposto e a necessidade de se equilibrar o ônus do projeto entre as principais fontes de custeio da prefeitura municipal, bem como garantir compatibilidade ascendente com as necessidades de crescimento do projeto atual, determinamos a adoção do Registro de Preços para esse Certame.

1.4.2. Da Ata de Registro de Preços

1.4.2.1. Após a homologação da licitação o licitante mais bem classificado será convocado para assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas no edital de licitação, sob pena de decadência do direito, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.



1.4.2.1.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:

- a) a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e
- b) a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

1.4.2.1.2. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

1.4.2.1.3. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de um ano, e poderá ser prorrogado por igual período, desde que comprovado que o preço é vantajoso.

1.4.2.1.3.1. A vigência dos contratos decorrentes do sistema de registro de preços será estabelecida no edital, observado o disposto no art. 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4.2.1.4. Fica vedado efetuar acréscimos nos quantitativos estabelecidos na ata de registro de preços.

1.4.2.1.5. O controle e o gerenciamento das atas de registro de preços deve observar:

- a) os quantitativos e os saldos;
- b) as solicitações de adesão; e
- c) o remanejamento das quantidades.

1.4.2.1.6. Os preços registrados serão fixos para o período de 12 (doze) meses, após o qual, poderão ser atualizados, visando a sua adequação aos novos preços de mercado mediante aplicação da variação nominal do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA-E ou outro índice oficial que vier a substituí-lo.

1.4.2.1.7. O registro do fornecedor será cancelado pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, quando o fornecedor:

- a) Descumprir as condições da ata de registro de preços sem motivo justificado;
- b) Não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração sem justificativa razoável;
- c) Não aceitar manter seu preço registrado, na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que o impossibilite de cumprir o compromisso; ou
- d) Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4.2.1.8. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada ata de registro de preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:

- a) Por razão de interesse público;
- b) A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou
- c) Se não houver êxito nas negociações, nos termos das hipóteses previstas na legislação

1.4.3. Da Utilização da Ata de Registro de Preços por Órgãos ou Entidades Não Participantes

1.4.3.1. Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de



não participantes, nos termos da Lei nº 14.133/21 e suas alterações, observadas os seguintes requisitos:

- a) Apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou de descontinuidade de serviço público;
- b) Demonstração da compatibilidade dos valores registrados com os valores praticados pelo mercado, na forma prevista no art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021; e
- c) Consulta e aceitação prévias do órgão ou da entidade gerenciadora e do fornecedor.

1.4.3.1.2. A autorização do órgão ou da entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.

1.4.3.1.3. Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou a entidade não participante efetivará a aquisição ou a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.

1.4.3.1.4. As aquisições ou as contratações adicionais a que se refere o 1.4.3.1 não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e para os órgãos participantes.

1.4.3.1.5. O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços a que se refere o 1.4.3.1 não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO DO OBJETO

2.1. DA MOTIVAÇÃO PARA A CONTRATAÇÃO

2.1.1. Em uma primeira etapa, torna-se imprescindível uma análise aprofundada dos conceitos fundamentais que regem os serviços públicos.

2.1.2. Os serviços públicos, essencialmente, representam uma interação entre os cidadãos/usuários e os diversos setores governamentais, sendo crucial para a administração pública a oferta desses serviços à sociedade. No entanto, é importante ressaltar que essa prestação de serviços é distinta do conceito de "política pública", mesmo quando os serviços integram estratégias governamentais abrangentes.

2.1.3. Considerando os constantes avanços na gestão pública do Brasil, há uma crescente demanda para que os órgãos e entidades públicas adotem modelos de gestão que ampliem sua capacidade de atender, com maior eficácia e efetividade, às crescentes demandas da sociedade brasileira.

2.1.4. O Decreto Lei nº 8.936/16 estipulou a avaliação da satisfação dos serviços públicos federais, juntamente com a utilização dos resultados dessa avaliação para monitorar e implementar ações visando aprimorar os serviços públicos prestados, conforme especificado no artigo 4º do mesmo decreto.

2.1.5. Reconhece-se a importância de uma gestão pública satisfatória que garanta melhores serviços e a melhoria da qualidade de vida da população. A sociedade aspira por uma administração positiva com propósitos destinados ao atendimento de determinadas necessidades ou utilidades públicas que segundo Torres (2010, p. 4).

2.1.6. Neste sentido, é evidente a relevância de uma gestão de qualidade na prestação de serviços públicos em Maceió, proporcionando benefícios que vão além da mera satisfação dos usuários, podendo impactar positivamente na qualidade de vida e bem-estar dos cidadãos, além de contribuir para a formação de uma cidadania mais consciente e participativa.

2.1.7. Uma das formas principais de avaliar a gestão dos serviços públicos na Prefeitura de Maceió é por meio de instrumentos de mensuração da opinião dos usuários, conforme estabelecido pela Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em seu capítulo IV. Essa avaliação possibilita identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria nos serviços oferecidos.

2.1.8. A avaliação baseada na experiência do usuário, com foco na satisfação e na qualidade percebida, mostrou-se mais adequada para avaliar serviços. Além disso, existem perspectivas como a avaliação de processos e de valor, que são relevantes para o gerenciamento da prestação dos serviços e têm implicações na qualidade.

2.1.9. A gestão municipal deve demonstrar respeito e consideração pelo julgamento dos cidadãos em relação aos serviços por ela prestados, reconhecendo a importância de sua avaliação para a melhoria do atendimento. Isso estimula o engajamento dos cidadãos, promovendo o controle social e a participação democrática.

2.1.10. Ao reconhecer que a opinião dos usuários dos serviços públicos é fundamental para a avaliação e a melhoria contínua, a Prefeitura de Maceió evita o erro de se isolar e priorizar melhorias que não foram sequer solicitadas pelo principal beneficiário: o próprio cidadão.

2.1.11. Desenvolver serviços digitalizados voltados para o cidadão implica que a gestão municipal conheça as expectativas e necessidades dos usuários. Nesse contexto, a avaliação de serviços centrada no cidadão/usuário mostra sua utilidade tanto para a Prefeitura quanto para a sociedade, pois apenas dando voz ao usuário final dos serviços é possível garantir que eles atendam às suas expectativas.

2.1.12. Com a adoção de ferramentas estratégicas de mensuração da opinião do cidadão, será possível identificar lacunas entre as expectativas dos usuários dos serviços públicos e a percepção real dos serviços, proporcionando informações para que as instituições tomem decisões eficazes sobre os serviços prestados.

2.1.13. Assim, verifica-se que a implementação de uma plataforma de Avaliação de Serviços Públicos e Gestão da Satisfação do Cidadão trará diversos benefícios, incluindo a possibilidade de planejamento e ações avaliáveis que resultarão em melhorias contínuas.

2.2. DOS RESULTADOS E METAS ALMEJADAS

2.2.1. Promoção da transparência, eficiência, imparcialidade, legalidade, publicidade e participação ativa dos cidadãos no âmbito da gestão municipal.

2.2.2. Adesão e cumprimento integral dos preceitos estabelecidos na Lei Nº 13.460/2017.

2.2.3. Observância rigorosa das diretrizes estabelecidas pela Lei Nº 9.784/1999.

2.2.4. Capacitar os cidadãos para que possam avaliar, opinar e acompanhar os serviços públicos, contribuindo de maneira efetiva nas decisões sobre os investimentos municipais.

2.2.5. Capacitar os gestores municipais por meio de informações precisas, seguras e confiáveis obtidas através da análise das percepções dos cidadãos, utilizando uma plataforma digital ágil e



eficiente que auxilie no processo decisório, direcionando as políticas públicas e aprimorando continuamente os serviços.

2.2.6. Incremento da confiança na Administração Pública Municipal.

2.2.7. Fornecer aos gestores informações precisas que contribuam para a tomada de decisões embasadas, rompendo com a cultura do empirismo na gestão pública.

2.2.8. Disponibilizar resultados em tempo real da coleta de dados e uma avaliação contínua mais eficiente.

2.2.9. Equipar o órgão responsável com ferramentas autônomas para execução e análise de informações visando a melhoria dos serviços.

2.2.10. Estabelecer um Gabinete de Gestão e Inteligência de Serviços Públicos.

2.2.11. Maximizar a eficiência dos setores e servidores, aprimorando a qualidade dos serviços oferecidos à população.

2.2.12. Capacitar para a gestão imediata com o uso de dashboards e indicadores de satisfação dos cidadãos.

2.2.13. Agilizar a tomada de decisão dos executivos municipais com base em painéis de gestão que evidenciem as percepções em relação aos serviços prestados.

2.2.14. Implementar uma plataforma online para a coleta, análise, auditoria, processamento e armazenamento de avaliações e dados sobre os serviços e ações municipais.

2.2.15. Utilizar a tecnologia para agilizar a análise de serviços, coleta de dados e interpretação dos resultados.

2.2.16. Possibilitar o acompanhamento em tempo real de todos os resultados das avaliações e coletas de dados.

2.2.17. Garantir a qualidade das amostras coletadas por meio de critérios rigorosos.

2.2.18. Modernizar e automatizar o Orçamento Democrático Municipal.

2.2.19. Contar com recursos especializados para consultoria, operacionalização, análise, integração, manutenção, evolução e customização de sistemas.

2.2.20. Aplicar o método PDCA de forma contínua, visando aprimorar os serviços e solucionar problemas de maneira racional e objetiva com base em dados.

2.2.21. Manter a avaliação geral da gestão municipal com um índice mínimo de 70% de aprovação.

2.2.22. Implementar uma governança inteligente.

2.2.23. Aumentar a agilidade e a eficiência na prestação dos serviços, resultando em economia para o município.

2.2.24. Realizar um diagnóstico abrangente dos principais problemas que impactam a população.

2.2.25. Identificar as principais obras e ações que o Governo Municipal deve priorizar em cada setor.

2.2.26. Monitorar e corrigir a qualidade de todos os serviços oferecidos à população.

2.2.27. Permitir que os tomadores de decisão acompanhem em tempo real a análise dos dados por meio de painéis e dashboards, utilizando técnicas avançadas de aprendizado de máquina, inteligência artificial e algoritmos preditivos.

2.3. DA REFERÊNCIA AOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES



2.3.1. Este Termo de Referência foi elaborado com base nas informações contidas no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) e no conteúdo dos Estudos Preliminares desenvolvidos pela equipe de planejamento da contratação.

3. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. DOS REQUISITOS DE NEGÓCIOS

3.1.1. A plataforma digital de gestão da satisfação do cidadão deverá prover a realização de trabalhos online e off-line, 24 horas por dia, 7 dias por semana, de qualquer hora e local. A Plataforma deverá trazer resultados em tempo real, proteção a fraude com auditoria, projeções de informações através de técnicas avançadas de inteligência artificial, aprendizado de máquina e algoritmos preditivos, adicionalmente deve disponibilizar dashboards de múltiplas dimensões para análise das coletas e avaliações na linha do tempo, simulações, correlações, prescrições e cruzamento de variáveis.

3.1.2. A solução deverá proporcionar aos servidores e executivos de governo, realizarem estudos de natureza quantitativa e qualitativo com os usuários dos serviços ofertados pelo Governo, cumprindo integralmente o disposto na Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em seu capítulo IV.

3.1.3. A solução deverá dar provimento ao disposto acima de forma ágil, rápida, inteligente e sem erros, fraudes ou vícios buscando de forma inequívoca potencializar o disposto acima, de forma integrada, oficial e digital de ponta em toda a cadeia do ciclo de vida das avaliações e Avaliações do serviço público proporcionando o planejamento, coleta, auditoria e análise dos dados que estará disponível a qualquer lugar e tempo para um processo de melhoria contínua de transparência, eficiência, qualidade e acessibilidade dos serviços públicos aos cidadãos.

3.1.4. Em síntese a contratação deve dar cabo da necessidade imperiosa desta administração municipal de dispor de plataforma corporativa inteligente gestão da satisfação do cidadão, diagnóstico de problemas, provimento de informações gerenciais, estatísticas multidimensionais para tomada de decisões, gestão e operação das ações de correções, business intelligence (BI), dashboards e cockpipts gerenciais, com serviços de licenciamento, implantação, treinamento, consultoria, operacionalização, análise, integração, manutenção, evolução e customizações para atendimento das demandas do CONTRATANTE.

3.2. REQUISITOS LEGAIS

3.2.1. A presente contratação tem fundamento com base na Lei 14.133/2021, bem como o Decreto nº 11.462/2023, que regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o sistema de registro de preços para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia.

3.2.2. A solução contratada deverá respeitar a integralidade da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.2.3. A solução deverá proporcionar aos servidores e executivos de governo, realizarem estudos de natureza quantitativa e qualitativo com os usuários dos serviços ofertados pelo Governo, cumprindo integralmente o disposto na Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em seu capítulo IV.

3.3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

3.3.1. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

3.3.1.1. Procedimentos de Segurança

3.3.1.1.1. A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos descritos na Política de Segurança da CONTRATANTE, que declara desde já conhecer, independentemente do local de trabalho em que estejam executando o serviço.

3.3.1.1.2. Todos os profissionais envolvidos com os serviços ora em contratação devem manter sigilo sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados para a CONTRATANTE em vista de tratar-se documentação de propriedade da CONTRATANTE.

3.3.1.1.3. Caso haja necessidade de utilização de ferramental de propriedade da CONTRATANTE, estas somente poderão ser utilizadas em demandas da CONTRATANTE, durante a vigência do serviço (definida na emissão da Ordem de Serviço de Execução – OSE), devendo a LICITANTE desinstalar o ferramental ao término do serviço, estando sujeita à auditoria e penalidades pela CONTRATANTE, quando aplicável.

3.3.1.1.4. Como procedimentos adicionais de segurança exigidos a CONTRATADA deverá: Utilizar cópias legais de “softwares”, sistemas operacionais e quaisquer outros que sejam necessários à prestação dos serviços a serem contratados.

3.3.1.2. Confidencialidade

3.3.1.2.1. Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros.

3.3.1.2.2. Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.

3.3.1.2.3. Deverá ser assinado Termo de Confidencialidade e Sigilo conforme o APÊNDICE II.

3.3.1.3. Suporte e Atualização

3.3.1.3.1. Suporte:

3.3.1.3.1.1. É mandatório que a CONTRATADA forneça o suporte ilimitado e sem custos e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat.

3.3.1.3.1.2. Esse suporte deve ter um mínimo de disponibilidade de 8h diárias, em todos os dias úteis, compreendendo o horário das 8 horas às 17 horas.

3.3.1.3.2. Atualização:

3.3.1.3.2.1. A CONTRATADA obrigatoriamente deve manter a última versão do sistema online e em produção para a CONTRATANTE.

3.3.1.3.2.2. As atualizações devem ocorrer de maneira transparente para o usuário, ou seja, não é admitido interrupção do serviço por conta de atualizações de versões.



3.3.1.3.2.3. Caso haja necessidade de interrupção por motivo diverso, deve-se ser informado ao fiscal do contrato com no mínimo três dias de antecedência.

3.3.1.4. LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

3.3.1.4.1. As operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito do contrato ocorrerão de acordo com a legislação brasileira sobre proteção de dados pessoais vigente e aplicável, especialmente a Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, doravante “LGPD”), regulamentada pelo Decreto nº 4.922/2021, e com o disposto neste Termo.

3.3.1.4.2. Para os fins deste contrato, os termos "Dados Pessoais", "Tratamento de Dados Pessoais", "Titular de Dados Pessoais", "Controlador", "Operador" e "Eliminação" serão definidos de acordo com o significado atribuído pela Lei 13.709/2018 (LGPD).

3.3.1.4.3. As Partes garantem que o tratamento de dados pessoais será limitado às atividades necessárias para o alcance das finalidades do serviço contratado - adequar conforme o objeto do ajuste - ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

3.3.1.4.4. Em relação aos tratamentos de dados pessoais realizados em decorrência deste contrato, as Partes garantem que:

3.3.1.4.4.1. Serão realizados a partir de uma base legal válida, legítima e adequada ao Tratamento designado, exclusivamente para as finalidades específicas determinadas no contrato em respeito ao inciso I do art. 6º, ao §3º do art. 7º, e ao art. 23, todos da LGPD.

3.3.1.4.4.2. Tomarão as medidas necessárias e possíveis para evitar e prevenir acessos não autorizados, divulgação, perda acidental, destruição, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito dos dados pessoais, incluindo a adoção de medidas técnicas, administrativas e de segurança apropriadas e limitando o acesso e tratamento dos dados pessoais apenas às equipes que necessitem ter conhecimento desses dados para que as obrigações deste contrato sejam cumpridas.

3.3.1.4.4.3. Durante a execução do instrumento contratual, os dados pessoais necessários serão tratados internamente pelos funcionários e colaboradores, designados pelas partes, que estão diretamente envolvidos com o objeto deste termo.

3.3.1.4.4.4. Os funcionários e colaboradores designados pelas partes deverão estar treinados e cientes das imposições legais e contratuais sobre o tema.

3.3.1.4.4.5. Cada Parte será responsável pelas reclamações, judiciais ou extrajudiciais, feitas por titulares de dados pessoais, bem como solicitações, questionamentos, processos administrativos ou penalidades emanadas de qualquer autoridade competente, doravante “Passivo de Dados Pessoais”, decorrentes do tratamento indevido de dados pessoais, na medida em que participarem do tratamento indevido e derem causa ao respectivo Passivo de Dados Pessoais, nos termos do Art. 42 da Lei 13.709/2018.

3.3.1.4.4.6. Caso qualquer das Partes venha a ser responsabilizada por Passivos de Dados Pessoais decorrente de ação ou omissão causado pela outra Parte, a Parte culpada deverá ressarcir integralmente a Parte inocente por todas e quaisquer despesas, inclusive, honorários advocatícios sucumbenciais, custas e despesas judiciais.

3.3.1.4.4.7. Cada Parte será responsável pelo atendimento das solicitações dos Titulares e solicitações decorrentes de Lei, e conforme LGPD no que diz respeito aos Dados Pessoais que coletar e/ou tratar para fins de execução do contrato.

3.3.1.4.4.8. Nos casos em que as partes tiverem contratado operadoras para o tratamento de dados pessoais, deve ser estabelecido em contrato com estas operadoras, de forma a garantir a proteção dos dados pessoais tratados, que estas apenas poderão tratar os dados pessoais em observância ao presente termo e ao respectivo contrato estipulado e não para seus próprios fins.

3.3.1.4.4.9. As partes se obrigam a informar os titulares de dados adequadamente, nos termos da legislação aplicável, sobre o compartilhamento de dados realizado com as Operadoras com base no presente termo e de suas finalidades, sempre que aplicável de acordo com a LGPD.

3.3.1.4.4.10. Os dados pessoais serão eliminados dos sistemas das Partes mediante requisição dos titulares dos respectivos dados pessoais e/ou quando estes não forem mais necessários para os tratamentos de dados pessoais sob o presente termo, salvo se houver qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como eventual obrigação legal de retenção de dados ou necessidade de preservação destes para resguardo de direitos e interesses legítimos das Partes.

3.3.1.4.4.11. O direito dos titulares à eliminação dos dados ocorrerá desde que verificada a existência de dados pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709/2018, excetuadas as hipóteses do art. 16.

3.3.1.4.4.12. Na hipótese de eliminação de dados pessoais tratados no âmbito deste Termo, por requerimento dos titulares, a Parte responsável pela eliminação deverá comunicar a outra Parte.

3.3.1.4.5. Em conformidade com as melhores práticas de governança, as Partes concordam em cumprir com a legislação de proteção de dados pessoais aplicável vigente, informando os titulares de dados pessoais, quando necessário, sobre o procedimento detalhado para desativar a coleta, compartilhamento e qualquer outro tratamento de seus dados, assim como para solicitar sua eliminação.

3.3.1.4.6. As Partes disponibilizarão toda documentação necessária para demonstrar cumprimento às obrigações estabelecidas neste termo ou na legislação de proteção de dados pessoais aplicável, quando solicitado pela outra Parte, pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados ou demais órgãos públicos e no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, ou Órgãos de controle administrativo.

3.3.1.4.7. Cada Parte se compromete a informar, no prazo previsto em lei, a Parte contrária em caso de ocorrência ou identificação de incidente de segurança ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

3.3.1.4.8. Na hipótese de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares o Controlador, deve comunicar à autoridade nacional e ao titular.

3.3.1.4.9. A partir da assinatura do contrato, as Partes declaram e garantem que estão realizando processo de conformidade regulatória para adequação à legislação aplicável de proteção de dados pessoais.

3.3.1.4.10. As Partes, por si, suas afiliadas ou seus sócios, funcionários ou eventuais subcontratados, declaram que têm conhecimento das leis e normas que versam sobre atos de corrupção e atos lesivos contra a administração pública, em especial a Lei Federal nº 12.846/13, as Leis Estaduais nº 10.793/17 e nº 10993/19 e quaisquer outras aplicáveis ao objeto deste Termo,



inclusive internacionais e às quais estejam sujeitas, comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua violação às disposições contidas nestas legislações bem como que adotam políticas e/ou procedimentos internos de integridade e compliance que assegurem o cumprimento de tais normas; e que, caso tenha ciência de qualquer ato ou fato que viole as aludidas normas, comunicará imediatamente à outra parte, que poderá tomar as providências que entender necessárias, inclusive de descontinuidade do (contrato, convênio, acordo).

3.3.1.4.11. As Partes deverão dar conhecimento pleno de tais normas a todos os seus profissionais que venham a se relacionar com a outra Parte, previamente ao início de sua atuação no âmbito deste contrato.

3.3.1.5. Propriedade dos Dados

3.3.1.5.1. Todos os dados são exclusivamente de propriedade da CONTRATANTE e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo. A empresa se responsabiliza pelo mantimento e guarda segura destes dados, mas não pelo conteúdo deles.

3.3.1.5.2. Em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos.

3.3.1.5.3. Manter observância a todos os ditames do edital e seus anexos bem como as condições gerais.

3.3.1.6. Inspeções e Diligências

3.3.1.6.1. A CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de se certificar de que a empresa se mantém em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo CONTRATANTE, devendo a LICITANTE prestar todas as informações solicitadas.

3.3.1.6.2. A critério do CONTRATANTE, poderão ser convocadas reuniões extraordinárias ou efetuadas visitas às dependências da LICITANTE para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos.

3.3.1.7. Transição Contratual

3.3.1.7.1. Acerca das demandas de serviços a LICITANTE deverá disponibilizar, junto com o registro de encerramento da OS, todos os artefatos solicitados pelo CONTRATANTE, conforme definido neste Termo de Referência. Essa exigência permite que o CONTRATANTE mantenha histórico atualizado dos serviços que estão sendo executados;

3.3.1.7.2. Deverão ser registradas no sistema de gestão de demandas da CONTRATANTE todas as ações tomadas e informações pertinentes à execução da demanda, tanto por parte da LICITANTE como pela equipe técnica do CONTRATANTE;

3.3.1.7.3. Nos 90 (noventa) dias que precedem o término da vigência do contrato, o CONTRATANTE avaliará a possibilidade de renovação contratual. Caso seja possível e oportuna a renovação, o CONTRATANTE adotará as devidas providências. Caso não haja possibilidade ou



interesse na renovação, deverá haver um esforço conjunto entre o CONTRATANTE e LICITANTE no sentido de concluir os serviços em execução e novas demandas serão abertas apenas se respeitarem o escopo de tempo e orçamento do contrato.

3.4. REQUISITOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS

3.4.1. Setup e Configuração Da Plataforma (obrigatório)

3.4.1.1. Realização de atividades decorrentes da configuração, ativação e implantação da plataforma e todos os seus requisitos, incluindo a parametrização de identidade visual WEB e disponibilização dos aplicativos Mobile (Smartphones) para uso em campo em tempo não superior a 60 dias do início dos serviços.

3.4.1.2. Este serviço será de execução e desembolso em duas parcelas mensais em todo o ciclo de vida contratual.

3.4.2. Treinamento da Plataforma (obrigatório)

3.4.2.1. Realização de atividades decorrentes do treinamento e capacitação dos usuários do CONTRATANTE na plataforma para uso em tempo não superior a 60 dias do início dos serviços.

3.4.2.2. Este serviço será de execução e desembolso em duas parcelas mensais em todo o ciclo de vida contratual.

3.4.2.3. O treinamento direcionado aos usuários finais do sistema deverá focalizar a parte operacional do sistema com todas as suas funcionalidades;

3.4.2.4. O treinamento direcionado aos técnicos do CONTRATANTE deverá ser focado na plataforma, de forma que haja transferência de conhecimento e capacidade imediata de sua utilização;

3.4.2.5. O Plano de Treinamento, artefato a ser elaborado pela CONTRATADA e enviado a CONTRATANTE, no mínimo cinco dias úteis antes da realização do treinamento e deverá conter no mínimo as seguintes informações:

- a) Público-alvo, multiplicadores e equipe de suporte;
- b) Programação e carga-horária;
- c) Laboração da proposta e conteúdo do treinamento;
- d) Elaboração de material;
- e) Agenda do treinamento;
- f) Elaboração de questionário de avaliação do usuário;
- g) Elaboração de avaliação de satisfação do usuário sobre o treinamento aplicado.

3.4.3. Licenciamento, Sustentação e Suporte Técnico (obrigatório)

3.4.3.1. O Licenciamento mensal consiste no direito de uso dos softwares WEB e Aplicativos de Celulares Smartphones e Tablets.

3.4.3.2. A sustentação inclui a hospedagem em servidor seguro da CONTRATADA, backup e ainda a atualizações legais e de âmbito tecnológico (mudanças evolutivas quanto ao aspecto de funcionabilidade nos Sistemas Operacionais/Navegadores) da plataforma sem custos adicionais para a CONTRATANTE;



3.4.3.3. O suporte técnico garantirá o atendimento acerca de dúvidas de funcionamento, assim como para informação acerca de ocorrências relativas à funcionabilidade da Plataforma em horário comercial (de segunda a sexta, das 8 às 17 horas, exceptuando os feriados).

3.4.3.4. Este serviço será continuado e garantirá a infra-estrutura e atendimento em todo o ciclo de vida contratual.

3.4.4. Consultoria (Sob Demanda, Sem Garantia de Consumo Mínimo)

3.4.4.1. A consultoria poderá ter as seguintes subdivisões

3.4.4.2. Gestão e Análise:

3.4.4.2.1. Atuar side by side, junto ao comitê gestor do projeto, assessorando e dando mentoria de melhores práticas em Sucesso de Governo/Cliente;

3.4.4.2.2. Apoio na formatação de formulários e na configuração da ferramenta omnichannel para a coleta de dados;

3.4.4.2.3. Consultoria para desenvolvimento de política de meritocracia dos servidores da CONTRATANTE;

3.4.4.2.3.1. Capacitação de servidores em melhores práticas de atendimento e técnicas de qualidade no atendimento;

3.4.4.2.4. Apoio para o planejamento de ações após recebimento de relatórios de dados compilados;

3.4.4.2.5. Monitoria para a avaliação continuada dos serviços prestados;

3.4.4.2.6. Auxílio na definição de métricas de serviços a serem avaliados;

3.4.4.2.7. Apoio para a formatação de apresentação de resultados e metas.

3.4.4.2.8. Caberá à Contratada, ainda, como parte dos Serviços de Consultoria – Sucesso do Governo a responsabilidade de:

3.4.4.2.9. Identificação e análise das demandas de atendimento encaminhadas pela Contratante;

3.4.4.2.10. Planejar os serviços da operação;

3.4.4.2.11. Identificar os pontos de melhoria e planejar as capacitações;

3.4.4.2.12. Estruturar os módulos de atendimento de acordo com os critérios e/ou níveis de especialização definidos pela Contratante;

3.4.4.2.13. Dimensionar e alocar os recursos necessários à demanda de acordo com as estratégias definidas pela Contratante;

3.4.4.2.14. Acompanhar o processo de aderência das escalas de trabalho da operação, adequando-as ao volume de coletas a serem executadas;

3.4.4.2.15. Otimizar a escala e redimensionar os recursos para permitir ganhos de produtividade por meio de acompanhamento do fluxo de ligações e análise da curva de tráfego, propondo ajustes, se necessário;

3.4.4.2.16. Acompanhar da quantidade de coletas dos diversos canais, através da Plataforma de Avaliação de Serviços Públicos;

3.4.4.2.17. Disponibilizar as informações relacionadas à operação, sempre que solicitadas pela CONTRATANTE;

3.4.4.2.18. Realizar de acompanhamentos diários/semanais/mensais de cada segmento dos serviços, visando a formação de histórico de demanda que proporcionará a melhor alocação dos operadores.



- 3.4.4.2.19. Gerir os serviços contratados, garantindo a produtividade e a qualidade, conforme as estratégias de relacionamento definidas quando da implantação dos serviços;
- 3.4.4.2.20. Gerir os recursos humanos, físicos e tecnológicos alocados na operação;
- 3.4.4.2.21. Gerir a segurança de acordo com os requisitos e diretrizes do Edital;
- 3.4.4.2.22. Administrar e guardar de todo e qualquer recurso disponibilizado pela Contratante;
- 3.4.4.2.23. Administrar de situações de conflito, garantindo a urbanidade no ambiente de execução dos serviços;
- 3.4.4.2.24. Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
- 3.4.4.2.25. Executar o planejamento da operação;
- 3.4.4.2.26. Acompanhar o dimensionamento dos recursos e o controle de ausências;
- 3.4.4.2.27. Interagir com a operação visando a manter o nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- 3.4.4.2.28. Acompanhar as ocorrências das coletas;
- 3.4.4.2.29. Gerenciar a escala de trabalho dos profissionais alocados;
- 3.4.4.2.30. Monitorar os serviços em tempo real;
- 3.4.4.2.31. Esclarecer as dúvidas dos especialistas;
- 3.4.4.2.32. Identificar as necessidades de treinamento;
- 3.4.4.2.33. Acompanhar o desempenho dos operadores e da qualidade dos serviços;
- 3.4.4.2.34. Fornecer feedback aos especialistas, gerenciando o clima organizacional da equipe e fazer proposição de melhorias nos processos de atendimento.
- 3.4.4.3. Operacionalização dos atendimentos remotos:
- 3.4.4.3.1. Este serviço deverá envolver a busca pela excelência, trazendo maior proximidade com usuários dos serviços da CONTRATANTE que já tiveram alguma experiência positiva ou negativa quanto a prestação dos serviços públicos e que deixaram seus dados para posterior contato por parte do corpo técnico da CONTRATANTE.
- 3.4.4.3.2. Conferência dos dados do usuário de acordo com os que o mesmo cadastrou quando da interlocução inicial;
- 3.4.4.3.3. Anotação de possíveis inconsistências dos dados cadastrados;
- 3.4.4.3.4. Registro das informações e percepções dos usuários de acordo com o serviço utilizado, do atendimento recebido, pontos de atenção, melhorias sugeridas e reclamações de acordo com os formulários disponibilizados na plataforma;
- 3.4.4.3.5. Realizar o atendimento remoto ativo em português e retorno das chamadas obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;
- 3.4.4.3.6. Registrar e encaminhar ocorrências cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência, para instância superior para adequação de formulários para maior assertividade quanto à coleta de informações;
- 3.4.4.3.7. Registrar das demandas abertas via chat (whatsapp), buscando anotar de forma assertiva as informações coletadas e encaminhando as ocorrências cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência para instância superior para adequação de formulários para maior assertividade quanto à coleta de informações.
- 3.4.4.3.8. Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.



3.4.4.3.9. Caberá a CONTRATANTE definir o período, o escopo, o conteúdo, a região geográfica e a quantidade de ligações a serem realizadas nos serviços de atendimento remoto ativo para realização desses serviços.

3.4.4.4. Operacionalização dos atendimentos presenciais:

3.4.4.4.1. Os especialistas presenciais buscarão de forma ativa e presencial aos munícipes e usuários dos serviços da CONTRATANTE.

3.4.4.4.2. Conferência dos dados do usuário de acordo com os que o mesmo cadastrou quando da interlocução inicial caso o mesmo tenha utilizado algum serviço prestado pela CONTRATANTE através da Plataforma de Avaliação;

3.4.4.4.3. Caso o munícipe não tenha utilizado qualquer serviço, o especialista deverá cadastrar os dados básicos previstos na Plataforma de Avaliação, preenchendo de forma inteligível as informações requeridas;

3.4.4.4.4. O especialista presencial deverá avaliar o interlocutor, de acordo com as orientações da CONTRATADA quanto à urbanidade e ainda a metodologia da avaliação;

3.4.4.4.5. Registrar as informações e percepções dos usuários de acordo com o serviço utilizado, do atendimento recebido, pontos de atenção, melhorias sugeridas e reclamações de acordo com os formulários disponibilizados na plataforma;

3.4.4.4.6. Realizar as coletas em português obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponibilizados;

3.4.4.4.7. Registrar e encaminhar ocorrências cujas informações não constem nos scripts ou esses recomendem registro de ocorrência, para instância superior para adequação de formulários para maior assertividade quanto à coleta de informações;

3.4.4.4.8. Se apresentar uniformizado, portando crachá de identificação e de forma asseada;

3.4.4.4.9. Registrar na plataforma, através do aplicativo mobile, as informações requeridas, de acordo com o período, o escopo, o conteúdo, a região geográfica e a quantidade de coletas a serem realizadas de acordo com as definições prévias da CONTRATANTE.

3.4.4.4.10. Quaisquer outras atividades inerentes aos serviços.

3.4.4.4.11. A CONTRADA deverá prever em seus custos, todas as competências e capacidades que atendam as especificações mínimas da CONTRATANTE no tocante as linhas de serviço e suas nuances listadas acima, que podem ser alteradas ou adicionadas para o atendimento da necessidade imperiosa do poder público.

3.4.5. Customizações e Integrações (Sob Demanda, Sem Garantia de Consumo Mínimo)

3.4.5.1. A CONTRATADA deverá contar com equipe de desenvolvimento com capacidade de integração da Plataforma com outras aplicações da CONTRATANTE caso necessário.

3.4.5.2. Para tanto, deverá prever a possibilidade de utilização de serviços de integrações sob demanda.

3.4.5.3. Deverá ainda prever a possibilidade de customizações de cunho evolutivo, as quais deverão ser previamente acordadas técnica e financeiramente entre as partes, utilizando para isto a métrica de UST's (Unidades de Serviços Técnicos) como já discorrido neste documento.

3.4.5.4. Os serviços referenciados neste item:

- 3.4.5.5. Poderão ser ativados para customizações, migrações, integrações, manutenções evolutivas, perfectivas e expansivas; de conectividade com outras aplicações e sistemas;
- 3.4.5.6. Poderão, respeitando a capacidade de USTs disponíveis, ser de desenvolvimento de novas funcionalidades;
- 3.4.5.7. Serão realizados apenas sob demanda, sem garantia de consumo mínimo;
- 3.4.5.8. Serão realizados só e somente só via métrica UST;
- 3.4.5.9. Serão necessariamente demandados, gerenciados e homologados via sistemática de Ordens de Serviço.
- 3.4.5.10. Este serviço é sob demanda, sem garantia de consumo mínimo, ou seja, apenas se o comitê gestor abrir ordens de serviço o mesmo deverá ser iniciado pela contratante.

4. DAS DESCRIÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

4.1. DAS CARACTERÍSTICAS GERAIS

4.1.1. A SOLUÇÃO DEVERÁ TER NO MÍNIMO AS SEGUINTE CARATERÍSTICAS:

- 4.1.1.1. Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema;
- 4.1.1.2. Interface responsiva, ou seja, que seja compatível para uso em computador, tablet e smartphone, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, com garantia de boa leitura e usabilidade;
- 4.1.1.3. Funcionamento em Cloud (nuvem) com cópias de seguranças automatizadas;
- 4.1.2. Cumprimento de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 99% de disponibilidade;
- 4.1.2.1. Informações trafegando em modo de criptografia e todo o controle de acesso tanto será realizado com base nos conceitos de autenticação e autorização;
- 4.1.2.2. Permissões de usuários formuladas com base em níveis de acesso, tanto no sistema, nesse caso autenticidade do usuário, quando no nível de autorização dele, além das permissões que lhe são cabíveis de execução sob os requisitos funcionais do sistema;
- 4.1.2.3. Utilização de tecnologias mais avançadas em desenvolvimento de aplicações distribuídas com cloud computing, seguindo um conceito arquitetural de micro serviços baseados em consumo de API's RESTFULL, segregando de forma inteligente os agentes computacionais;
- 4.1.2.4. SOFEA - Service-Oriented Font-End Arquiteture - desse modo, permitir que os serviços possam ser de qualquer forma consumidos por outros sistemas, bastando apenas fazer acessos via endpoints, não importando o tipo de tecnologia de consumo que será aplicada para tal;
- 4.1.2.5. Segurança: O sistema deve ser protegido contra acesso não autorizado;
- 4.1.2.6. Atuação: O sistema deve ser capaz de lidar com o número necessário de usuários sem qualquer degradação no desempenho;
- 4.1.2.7. Escalabilidade: O sistema deve ser capaz de aumentar ou diminuir conforme necessário;
- 4.1.2.8. Portabilidade: O sistema deve ser capaz de rodar em diferentes plataformas com alterações mínimas.

4.2. A SOLUÇÃO DEVERÁ ATENDER NO MÍNIMO OS SEGUINTE MÓDULOS E REQUISITOS FUNCIONAIS



4.2.1. ASSOCIAÇÃO DE SUB ÓRGÃOS E/OU SETORES DA CONTRATANTE

4.2.1.1. Deverá possibilitar o cadastro e gerenciamento de sub órgãos da CONTRATANTE, para que seja possível acessar os resultados das avaliações de suas unidades administrativas, de forma individualizada.

4.2.1.2. Possibilitar o gerenciamento das avaliações e resultados das unidades, possibilitando uma área de cadastro de informações gerais destes órgãos, com os seguintes campos:

- a) Nomenclatura do órgão;
- b) Endereço completo: Rua, número, bairro e CEP;
- c) Nome completo e e-mail do contato responsável do órgão;

4.2.1.3. Além disso, o sistema deverá permitir que o CONTRATANTE tenha autonomia de customização de tela, permitindo-o escolher as cores da aparência do tema visual do sistema.

4.2.1.4. O sistema também deverá permitir que o CONTRATANTE faça upload de logo e imagem que serão exibidos na tela de login e na emissão dos relatórios.

4.2.1.5. O sistema deverá respeitar a integralidade da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

4.2.1.6. O sistema deverá possibilitar a visualização de todos os sub órgãos cadastrados da CONTRATANTE, e possibilitar a ativação e desativação de qualquer um desses, seguindo o passo abaixo:

- a) Desativando um órgão, ele deverá perder as credenciais de acesso ao sistema, sem que seus dados cadastrais e vínculos sejam excluídos do sistema ou sofram alguma alteração;
- b) Ativando um órgão o seu acesso deverá ser reestabelecido, com todas as credenciais restabelecidas no item A.

4.2.2. CADASTRO DE USUÁRIOS

4.2.2.1. Deverá ser disponibilizado um acesso administrador que terá poderes absolutos sobre o sistema. A exemplo de cadastrar outros usuários na plataforma, que precisarão ter a definição de níveis de permissões de acesso, de acordo com as áreas em que irão atuar no sistema, bem como, com o que o usuário master – administrador do sistema - julgar necessário.

4.2.2.2. Para o cadastro e gerenciamento dos usuários que irão operar o sistema, deverá possibilitar a inclusão das seguintes informações:

- a) Nome do usuário;
- b) Matrícula – caso seja pertencente a estrutura hierárquica da CONTRATANTE;
- c) CPF;
- d) E-mail e Permissões.

4.2.2.3. Todos os dados solicitados deverão atender o que preconiza a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o usuário (funcionário) deve estar ciente de como será armazenado, protegido e utilizado os dados fornecidos.

4.2.2.4. O sistema deverá possibilitar a visualização sintética de todos os usuários cadastrados da CONTRATANTE, com a possibilidade de ativar e desativá-los, quando necessário, de modo que:

- a) Desativando um funcionário, ele deverá perder as credenciais de acesso ao sistema, sem que seus dados cadastrais e vínculos sejam excluídos do sistema ou sofram alguma alteração;
- b) Ativando um funcionário o seu acesso deverá ser reestabelecido, com todas as credenciais restabelecidas no item B.

4.2.3. CADASTRO DE OPERAÇÕES

4.2.3.1. O sistema deverá possibilitar o cadastro e gerenciamento dos operadores, com os seguintes campos mínimos:

- a) Nome;
- b) Matrícula;
- c) CPF;
- d) E-mail;
- e) Foto;
- f) Data início e fim do vínculo; Status (ativo e/ou inativo).

4.2.3.2. O sistema deverá atender a todos os requisitos constantes na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dando inclusive, ciência ao usuário de como será armazenado, protegido e utilizado os dados por ele fornecidos.

4.2.3.3. Os usuários com o perfil operador, deverão possuir acesso unicamente ao aplicativo de coleta do sistema.

4.2.3.4. Cada operador terá acesso apenas às coletas que estão associadas à sua matrícula;

4.2.3.5. As Coletas realizadas que contenham falhas, poderão ser excluídas e iniciado uma nova em substituição.

4.2.3.6. O sistema deverá possibilitar ao usuário uma visualização macro dos avaliadores cadastrados na plataforma, sendo ainda possível ativar ou desativar qualquer um deles, seguindo o seguinte regramento:

- a) Desativando um operador, ele deverá perder as credenciais de acesso ao sistema, sem que seus dados cadastrais e vínculos sejam excluídos do sistema ou sofram alguma alteração;
- b) Ativando um operador o seu acesso deverá ser reestabelecido, com todas as credenciais restabelecidas no item A.

4.2.4. CADASTRO DE GRUPOS DE PERMISSÕES

4.2.4.1. O sistema deverá possibilitar criar grupos de permissões a serem associados aos usuários cadastrados. Sendo possível selecionar os usuários que pertencerão ao grupo, bem como, visualizar todos os grupos que foram criados. Na criação de cada grupo, deve ser possível informar no mínimo as seguintes informações:

- a) Nome do grupo;
- b) Permissão que será atrelada ao grupo;
- c) Status (ativo ou inativo)

4.2.5. CADASTRO DE LOCALIDADES

4.2.5.1. Para coleta de dados presencial, o sistema deverá permitir o cadastro e gerenciamento de localidades, de modo que seja possível uma organização hierárquica de localidades e sub localidades, bem como sua edição e exclusão.

4.2.5.2. O sistema deverá possibilitar o cadastramento e gerenciamento das localidades onde as coletas serão capturadas. O cadastro das localidades deverá ser realizado via satélite integrado ao sistema, com a definição exata das coordenadas de longitude e latitude. Ainda deverá ser possível



a visualização de um cerco eletrônico, com o barramento/impedimento de coletas fora do local definido.

4.2.5.3. O cadastramento das localidades deverá conter no mínimo os campos:

- a) Nome da localidade central;
- b) Endereço completo com Busca da localidade via satélite;
- c) Latitude e longitude;
- d) Raio;
- e) Mapa exibindo à busca em tempo real.

4.2.5.4. O sistema deverá possibilitar para os casos da impossibilidade das localidades sem georreferenciamento via satélite, o cadastramento manual com os seguintes campos mínimos:

- a) Nome;
- b) Latitude e longitude;
- c) Endereço completo: País; Estado; Cidade e CEP;
- d) Raio – em “KM” ou “metros” e;
- e) Mapa exibindo à busca em tempo real.

4.2.5.5. Com a visualização geral das localidades e sub-localidades deverá ser possível a edição e exclusão, com os seguintes requisitos;

- a) Endereço;
- b) Busca automática via satélite;
- c) Latitude e Longitude;
- d) Raio de distância;
- e) Mapa de geolocalização.

4.2.6. CADASTRO DE AVALIAÇÕES

4.2.6.1. O sistema deverá permitir o cadastramento e gerenciamento dos formulários, contendo diversos tipos de perguntas conforme definidos pelo CONTRATANTE.

4.2.6.2. O sistema deverá prover, no mínimo, as etapas de cadastro de avaliação abaixo descritas.

4.2.6.3. Informações gerais:

4.2.6.3.1. A plataforma deverá dispor de campos para a definição das informações necessárias para a avaliação, contendo minimamente os seguintes campos:

- a) Órgão – unidade responsável pela avaliação;
- b) Título da avaliação;
- c) Orientação da avaliação – Campo explicativo com a orientação da avaliação, seja ela presencial ou online;
- d) Objetivo da avaliação;
- e) Tipo de avaliação: Mercado; Opinião e Científica;
- f) Amostra total – número global da amostra;
- g) Amostra presencial – número das coletas designadas para serem aplicadas presencialmente;
- h) Distanciamento entre coletas – Espaçamento geográfico entre uma avaliação e outra da sequência;
- i) Tempo mínimo das coletas – Marcador responsável por estabelecer a separação das coletas abaixo do tempo estabelecido;

- j) Gravação do áudio das coletas presenciais;
- k) Amostra online – quantidade de coletas a serem realizadas de forma online;
- l) Período – definição em formato de data, do período que as coletas serão realizadas;
- m) O sistema deverá permitir a seleção das datas em que não deve ser possível registrar coletas;
- n) Para os dias que foram marcadas as exceções de coletas, o sistema deverá não possibilitar tanto coleta online quanto coleta presencial.

4.2.6.3.1.2. Para as coletas e formato presencial, deverá ser possível definir o distanciamento entre uma coleta e outra. Para os casos em que a distância entre a coleta número 1 e a número 2 for menor do que o definido nessa configuração, o sistema deve impedir de prosseguir com a coleta, até que o avaliador esteja dentro do parâmetro estabelecido.

4.2.6.3.1.3. O sistema deverá possibilitar nas coletas em formato online, a disponibilização de URL que possa ser compartilhada em redes sociais, QR code, e-mail, SMS, aplicativos de mensagens e outros meios eletrônicos;

4.2.6.3.1.4. O sistema deverá permitir a gravação do áudio das coletas presenciais, através do aplicativo de coleta;

4.2.6.3.1.5. O sistema deverá permitir definir o período inicial e final da avaliação, bloqueando a coleta antes e depois do período configurado;

4.2.6.4. Questionário

4.2.6.4.1. O sistema deverá permitir o cadastramento do questionário com as seguintes características mínimas:

- a) Cadastro de seções, para demarcação de separadores dentro do, com os campos a seguir:
 - i. Nome da seção;
 - ii. Descrição –instrução a ser dada ao avaliador e avaliado.
- b) Cadastro de perguntas, com os campos a seguir:
 - i. Título da pergunta;
 - ii. Tipo de pergunta;
 - iii. Orientação;
 - iv. Seletor de obrigatoriedade ou não da pergunta;
 - v. Cadastramento das opções de respostas de cada pergunta.
- c) Na definição do tipo de pergunta, deve existir, no mínimo, os tipos que seguem:
 - i. Resposta única- quando só existe a possibilidade de marcar uma alternativa na pergunta;
 - ii. Resposta múltipla - quando a pergunta possibilita marcar mais de uma alternativa. Devera ser possível configurar a quantidade mínima e máxima de alternativas a serem marcadas;
 - iii. Data - quando a pergunta pede uma data como uma resposta;
 - iv. Escala numérica - quando a pergunta pede uma resposta que sejam valores iniciais e finais entre 0 e 10.
 - v. Foto - quando a pergunta pede que seja tirada uma foto e/ou feito um upload de uma imagem preexistente;
 - vi. Vídeo - quando a pergunta pede que seja gravado um vídeo e/ou feito um upload de um preexistente;
 - vii. Hora - quando a pergunta pede um horário como uma resposta;



viii. Grade única - quando as alternativas da pergunta são exibidas em forma de grade - linhas e colunas, com a possibilidade de assinalar apenas uma opção em cada linha da grade;

ix. Grade múltipla - aqui as alternativas também são exibidas em forma de grade - linhas e colunas - porém nesse tipo de grade é aceita a seleção de mais de uma opção na linha. Podendo ainda ser definido a quantidade mínima e máxima de alternativas possíveis de serem selecionadas em cada linha.

d) O sistema deverá permitir a definição dos tipos de alternativas, com os seguintes tipos;

i. Aberta número – Opção de alternativa com campo de texto livre em formato numérico para digitação de resposta.

ii. Aberta texto – Opção de alternativa com campo de texto livre para digitação de resposta;

iii. Fechada – Opção de alternativa a ser selecionada e não modificada.

4.2.6.4.2. O sistema deverá permitir a pré-visualização do questionário em tempo real.

4.2.6.5. Condicionais

4.2.6.5.1. O sistema deverá dispor de área para configuração de condicionais para a inclusão e configuração de pulo entre perguntas para os tipos de respostas única e numérica. Deverá ainda ser possível finalizar a coleta através da escolha de uma determinada pergunta que não seja a última do questionário cadastrado.

a) Continuar – Para casos que não há configuração de pulo de alternativa e o fluxo sequencial das perguntas deverá ser preservado na continuidade da avaliação.

b) Finalizar – Para os casos que determinada alternativa for selecionada, o sistema deverá encerrar o questionário direcionando o fluxo de perguntas para o fim do questionário.

c) Pular – Para os casos que determinada alternativa for selecionada, o sistema deverá direcionar o fluxo sequencial de perguntas para uma pergunta pré-escolhida e configurada.

4.2.6.6. Distribuição de amostras por localidades

4.2.6.6.1. O sistema deverá permitir para as coletas presenciais, a definição das localidades onde será realizada a avaliação, bem como suas respectivas quantidades de coletas individuais. De modo que, ao atingir a amostra definida de cada localidade, o sistema impeça mais coletas.

4.2.6.6.2. O sistema deverá possibilitar o cadastramento das localidades com no mínimos os seguintes pontos:

a) Local da coleta – Com a definição do local da coleta, o sistema deverá relacionar a localidade principal, bem como as localidades secundárias;

b) Número de amostras – Deverá ser possível definir a quantidade das amostras que serão coletadas tanto na localidade principal, bem como nas secundárias, tanto em formato numérico quanto percentual.

4.2.6.6.3. O sistema deverá impedir a distribuição das amostras em quantidade superior as cadastradas na etapa das informações gerais.

4.2.6.6.4. O sistema deverá permitir a desabilitação de quantas sub localidades forem necessárias pelo CONTRATANTE.

4.2.6.6.5. A listagem das localidades deverá trazer informações da localidade principal, secundária, valores distribuídos e progressão da distribuição das amostras.



4.2.6.7. Distribuição de amostras por avaliadores

4.2.6.7.1. O sistema deverá permitir distribuir a quantidade de amostras para cada avaliador, tanto de forma geral, quanto por localidade. Além disso, o sistema deverá emitir relatório em PDF com os dados da distribuição das amostras por avaliador em suas respectivas localidades vinculadas, trazendo no mínimo as informações de local da avaliação, quantidade da amostra presencial e total de avaliação por avaliador.

4.2.7. CONTROLE DE PRODUTIVIDADE

4.2.7.1. O sistema também deve disponibilizar o controle e gerenciamento de produtividade dos avaliadores de campo, que atenda no mínimo os seguintes requisitos:

4.2.7.2. Possibilitar realizar busca direcionada, seja por data, operador e/ou nome da avaliação, com as seguintes informações mínimas:

- a) Coletas realizadas com o total de coletas coletadas pelo avaliador;
- b) Coletas auditadas com o total de coletas conferidas;
- c) Coletas rejeitadas com o total de coletas rejeitadas;
- d) Coletas aprovadas com o total de coletas aprovadas.

4.2.7.3. O sistema deverá emitir relatório com a produtividade de cada operador.

4.2.8. AUDITORIA E PREVENÇÃO A FRAUDES

4.2.8.1. A auditoria das coletas, deverá constar no mínimo os parâmetros que garantam a confiabilidade das informações coletadas, tais como:

- a) Avaliação da duração de cada coleta, com a análise do tempo mínimo definido na etapa de cadastro das informações gerais;
- b) Possibilitar ao usuário visualizar através do mapa, os pontos de coleta de todas e/ou uma AVALIAÇÃO de uma única vez;
- c) Possibilitar a conferência/escuta da gravação em áudio de todas as coletas realizadas com filtro por avaliador, com a reprodução em 1x, 1,5x e 2.0x, com o controle do progresso do áudio, permitindo avançar ou retroceder a gravação. O sistema ainda deve permitir que o auditor realize o download do arquivo;
- d) Possibilitar a correção ortográfica para respostas do tipo aberta texto/número;
- e) Possibilitar a unificação/junção em massa e de forma automática, de alternativas de respostas com mesmo sentido, mas que a escrita é deferente. Com a unificação os percentuais de cada alternativa deverão ser consolidados e unificados.

4.2.8.2. Possibilidade de invalidação de coletas, com opção de reverter a ação de reprovação. As coletas invalidadas devem ficar disponíveis ao respectivo avaliador que realizou a coleta, com a opção de justificar o motivo da invalidação, onde o avaliador terá acesso pelo aplicativo de coleta.

4.2.8.3. As funcionalidades de auditoria e resultados, deverão estar integradas com objetivo de que cada consolidação de respostas abertas e/ou fechadas, sejam atualizadas de forma automáticas na tela de resultados.

4.2.8.4. O sistema deverá permitir a visualização de log de auditoria, com o objetivo de tornar possível a visualização de cada resposta auditada, desde que atenda pelo menos os indicadores gerenciais de:

- a) Localidade;
- b) Duração da coleta;
- c) Data do Início e fim da Coleta;
- d) Visualização da resposta do avaliado;
- e) Aprovação e rejeição das coletas, juntamente com o motivo.

4.2.9. APLICATIVO DE COLETA

4.2.9.1. O aplicativo de coleta coletas deverá ser nativo, com sua instalação em dispositivos móveis (tablets e celulares) através das lojas de aplicativos para android ou IOS.

4.2.9.2. O aplicativo deverá estar sincronizado com o sistema web, onde tudo o que for configurado no sistema o aplicativo obedecerá.

4.2.9.3. O aplicativo deverá permitir que o usuário efetue o acesso através de matrícula e senha cadastrada na plataforma WEB. Ao acessar o aplicativo, todas as configurações atreladas junto a matrícula logada serão automaticamente trazidas para o ambiente do aplicativo.

4.2.9.4. O aplicativo deverá permitir a visualização do numero total de coletas e o detalhamento de quais já foram coletadas, auditadas, rejeitadas e aprovadas.

4.2.9.5. Para que o avaliador possa ter informações gerenciais, o aplicativo deverá disponibilizar as seguintes informações: Matrícula, nome e foto do Operador; Visualização da(s) avaliação(s) atribuída(s) ao operador; Visualização das cotas de cada avaliação; Visualização das coletas, com o previsto versus realizado; Lista dos locais onde o avaliador deverá realizar cada coleta, com a visualização em mapa; Exibição do motivo da invalidação de coletas.

4.2.9.6. O aplicativo deverá funcionar online e off-line,

4.2.9.7. No modo off-line, o aplicativo ao se conectar á internet deverá enviar automaticamente as coletas de forma imediata e integral.

4.2.9.8. Caso o avaliador tente iniciar uma avaliação fora do período pré-estabelecido no ato do cadastro da avaliação (vigência da coleta - data início e data fim), o sistema deverá impedir o início da mesma.

4.2.9.9. Deverá ser possível que o aplicativo bloqueie ou alerte a realização de AVALIAÇÃO fora do cerco/parâmetro geográfico da área que foi delimitada.

4.2.9.10. Caso o avaliador não esteja dentro dos limites pré-estabelecidos de distância mínima geográfica em metros entre uma avaliação e outra avaliação, o sistema deverá impedir iniciar a coleta.

4.2.9.11. Caso a opção de capturar áudio esteja configurada na avaliação, antes de iniciar uma coleta, o aplicativo deverá informar ao respondente que o áudio desta AVALIAÇÃO será armazenado, assim respeitando a LGPD.

4.2.10. DASHBOARD DE ANÁLISE

4.2.10.1. O sistema deverá possibilitar um painel para análise dos dados coletados com a plotagem de gráficos, tabelas, além de análises estatísticas automáticas.

4.2.10.2. Deverá conter também área específica para fazer o upload individual de arquivos de banco de dados das avaliações, com a possibilidade de que o usuário possa gerenciar o compartilhamento dos resultados entre usuários do sistema.

4.2.10.3. O sistema deverá permitir parâmetros básicos para a importação e análise dos dados, que contemple pelo menos a importação de nova avaliação com título e área para upload; Gerenciamento da avaliação com a emissão individual de relatório e o compartilhamento do resultado entre usuários cadastrados no sistema, contemplando a edição e exclusão.

4.2.10.4. Acompanhamento das amostras coletas em tempo real.

4.2.10.4.1. Para o acompanhamento e análise prévia dos resultados obtidos em tempo real, o sistema deverá exibir os resultados em formato de gráfico barra, pizza, funil e no formato de lista.

4.2.10.5. Gráficos gerais.

4.2.10.5.1. O sistema deve permitir o recálculo das porcentagens das alternativas ao desabilitar uma legenda. As informações devem ficar disponíveis em formato de pizza, barra e funil.

4.2.10.5.2. Além disso, o sistema deve possibilitar ao usuário realizar a consolidação/unificação de alternativas, com a finalidade de combinar diferentes categorias de respostas em uma única categoria.

4.2.10.6. Cruzamentos gerais.

4.2.10.6.1. O sistema deverá permitir a realização de cruzamentos de dados, entre uma pergunta principal com outras secundárias. Os cruzamentos deverão ser exibidos em formato de tabela e de gráfico de barras, com os percentuais dos cruzamentos das alternativas das perguntas selecionadas.

4.2.10.7. Cruzamentos alternativos.

4.2.10.7.1. O sistema deverá permitir o cruzamento de uma variável principal – pergunta e suas alternativas - com alternativas específicas de outras tantas perguntas, quanto necessário, e assim expondo as informações extraídas desses cruzamentos, que deverão ser exibidos em formato de gráfico pizza e barras.

4.2.10.7.2. Deverá ainda configurar, salvar, excluir, editar e listar tipos de configurações para que sejam selecionadas de forma rápida.

4.2.10.8. Estudos evolutivos e evolutivos de cruzamentos.

4.2.10.8.1. Possibilidade de configuração de gráficos evolutivos/série histórica que comparem o progresso de vários estudos que possuem as mesmas características, ao longo do tempo graficamente representado em formato de linha e barras.

4.2.10.8.2. O sistema deverá possibilitar a seleção de uma avaliação, em seguida uma pergunta a ser avaliada e por último outras avaliações que possuam uma pergunta similar, para serem comparadas em série histórica.

4.2.10.8.3. Nos estudos evolutivos, o sistema deve ter a funcionalidade de Match/Combinação automática e manual de alternativas semelhantes para agilizar o processo de configuração, com a escolha de qual pergunta, de cada estudo/avaliação, será usada para construção do gráfico. Possibilidade de Match/Combinação manual das alternativas de cada estudo/avaliação, permitindo a personalização do gráfico. Em ambos os casos deverá ser possível adicionar ou remover perguntas desta combinação.

4.2.10.8.4. Nos estudos evolutivos de cruzamentos, o sistema deve possibilitar o Match/Combinação automática e manual de perguntas e alternativas semelhantes, com filtros de perguntas e alternativas na visualização do gráfico.

4.2.10.8.5. Deverá ser possível selecionar e combinar as perguntas secundárias dos cruzamentos escolhidos, para construir o comparativo em relação à pergunta principal. Permitindo inclusive combinar as perguntas que não fizeram match de forma automática;

4.2.10.9. **Correlação de dados.**

4.2.10.9.1. O sistema deverá permitir o cálculo estatístico de correlação entre determinadas variáveis numéricas, tanto positivamente quanto negativamente. A análise deverá ser em formato automático e manual.

4.2.10.9.2. O sistema deverá utilizar funções de correlação disponibilizadas na biblioteca Pandas em Python.

4.2.10.9.3. Os dados da correlação deverão ser exibidos graficamente em formato de grafos e árvore e a configuração da correlação deverá estar dentro do parâmetro de (-1 a +1), conforme técnica estatística.

4.2.10.10. **Customizações e extração de dados.**

4.2.10.10.1. Deverá possibilitar ainda customizações e extração de dados com a possibilidade de realizar anotações em todos os gráficos e tabelas de cruzamentos das funcionalidades descritas.

4.2.10.10.2. Possibilidade de alteração de cores de todos os gráficos, por tema, de forma individual e por cada legenda.

4.2.10.10.3. Deve ser possível emitir relatório completo em PDF dos gráficos, contendo as perguntas, anotações que foram realizadas, gráficos e suas respectivas legendas, seguindo o template previamente definido.

4.2.10.10.4. A plataforma deverá ser integrada com a biblioteca google presentation, possibilitando ao usuário editar o relatório.

4.2.10.10.5. O sistema deverá permitir a exportação de gráficos e tabelas nos formatos de .png; xls e csv.

4.2.10.10.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços de licenciamento, instalação, treinamento, suporte técnico e atualização de versões enquanto durar o contrato, com no mínimo as funcionalidades acima descritas.

4.2.10.11. A plataforma deve suportar operacionalização de uso(alcance estatístico) para uma população de até 960.000 habitantes.

5. DA ESTIMATIVA DA DEMANDA

5.1. Da planilha de serviços e quantitativos:

Item	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UND	QTDE
1	Setup e configuração da plataforma (*)	Mês	2
2	Treinamento da Plataforma (**)	Mês	2
3	Licenciamento, Sustentação e Suporte Técnico (***)	Mês	12
4	Consultoria (****)	UST	3.000
5	Customização e Integrações (****)	UST	2.000



5.2. Da Capacidade Operacional

5.2.1. Considerando que o município de Cabedelo possui população aproximada de 960.000 habitantes, a plataforma deve possuir capacidade operacional aproximada (alcance estatístico) de até 960.000 cidadãos habitantes do município e usuários dos diversos serviços públicos.

5.2.2. Essa capacidade deve abranger não apenas a coleta eficiente de dados, mas também o processamento e análise dessas avaliações, considerando a importância da representatividade da população para garantir resultados válidos e úteis. Além disso, a plataforma precisa ser dimensionada para facilitar a integração de dados, permitindo uma análise multidimensional e a geração de estatísticas essenciais para embasar a tomada de decisões.

5.2.3. Portanto, do ponto de vista técnico, a plataforma deve ser robusta, escalável e eficiente para suportar a coleta massiva de avaliações, assegurando uma análise abrangente e representativa dos serviços públicos oferecidos pelo município.

5.3. Da Previsibilidade de Serviços de Customização e Integração Sem Garantia de Consumo Mínimo (UST)

5.3.1. Justificativa

5.3.1.1. Uma vez atendida a demanda urgente de localizar, especificar e contratar uma solução, ampla, horizontal, com suporte ilimitado, garantia de recebimento das atualizações de forma gratuita durante toda a vigência contratual e de rápida implantação, avançamos no sentido de poder dotar a PLATAFORMA de possibilidade de consultoria, customização e otimização sob demanda e orientação dos gestores e fiscais de negócio e técnicos do contrato.

5.3.1.2. Essa previsibilidade é de extrema importância dado que além de uma solução para o reduzido quadro de profissionais especializados no contexto requerido, será uma reserva técnica para possível uso sem garantia de consumo mínimo, ou seja, base de reserva de serviço extremamente vantajosa para a administração.

5.3.1.3. Diante disso, a CONTRATANTE está adotando o modelo de contratação de serviços especializados de customização e integração, utilizando Unidades de Serviços de Técnicos (USTs) para o dimensionamento de suas demandas, com aferição e medição de produtividade e qualidade por meio de indicadores de níveis mínimos de serviços, com o intuito de impedir o paradoxo ineficiência-lucro.

5.3.2. Da Utilização da Unidade de Medida “UST”

5.3.2.1. Para a realização deste trabalho por demanda, a CONTRATANTE optou pela métrica que utiliza a Unidade de Serviço Técnico Especializada (UST) o que equivale a Hora de Serviço (HS), onde 1 UST é equivalente a 1 HS, desde que, obrigatoriamente, essa HS seja solicitada via ordem de serviço mensurada em sua produtividade e aprovada mediante entregas homologadas, onde devido às peculiaridades dos serviços pretendidos, entende-se que esta métrica é a que melhor se adequa à realidade do CONTRATANTE.

5.3.2.2. Ressalta-se que a métrica adotada além de permitir o controle e a precificação dos serviços previstos adicionalmente neste Termo de Referência na linha de serviço específica, notadamente os considerados sob demanda e sem garantia de consumo mínimo, apresenta a vantagem de permitir que o tempo, em termos cronológicos, para obtenção dos resultados pretendidos seja um



dos focos de controle. Desta forma viabiliza-se a priorização das ações, incluindo-se as alterações ou mudanças requeridas periodicamente ou eventualmente.

5.3.2.3. Há de ser considerado, o fato de que o quadro técnico do CONTRATANTE é reduzido, e que se concentrará mais na gestão técnica, gestão do negócio e administrativa da contratação, deixando a empresa LICITANTE responsável pelo equacionamento dos problemas, pelo detalhamento das consultorias, customizações, e otimizações, a execução propriamente dita, tudo isso de forma transparente, para o usuário final. Nunca é demais lembrar que todas as atividades desempenhadas no decorrer da implantação necessariamente terão que ser revisadas e aprovadas pela CONTRATANTE.

5.3.2.4. Cumpre ressaltar que a necessidade surgida com a produção/maturação de um ambiente, nem sempre é possível de ser dimensionada pelos métodos especiais de mensuração de esforços. Na maioria dos casos, exceto em migração ou instalação e configuração de versões, não é possível antecipar a uma necessidade de intervenção no ambiente, a ponto de definir o seu tamanho (medida) e as consequências (impacto), como por exemplo, em um problema por mau funcionamento de hardware/software, erro “humano”, adaptação de ambiente para suportar novas funcionalidades entre vários outros serviços correlatos.

5.3.2.5. Desta forma, a medição dos serviços será realizada pela quantidade de unidades de serviços técnicos especializados efetivamente executadas, controladas / administradas por Ordens de Serviços (“OS”) e devidamente atreladas a uma demanda específica, mensuradas qualitativamente (indicadores para cada serviço contratado) e quantitativamente (medidas de acordo com a complexidade e necessidade do CONTRATANTE).

5.3.2.6. Cada uma das atividades descritas neste termo técnico e que tenham como métrica de aferição a Unidade de Serviço Técnico (UST), está dimensionada no modelo de Proposta de Preços, e terá sua quantidade e valor mensurado a depender do tipo de serviço a ser executado.

5.3.3. Solicitação de Serviços Sob Demanda

5.3.3.1. Para atender a essas exigências legais, que poderão vir para consumir o banco de serviços acima explicitado, ressaltamos que presente metodologia de medição foi planejada a partir de conceitos atuais, com instrumentos de controle capazes de auferir a relação entre a demanda prevista e a quantidade de serviços, a partir da definição prévia e precisa dos serviços a ser realizados.

5.3.3.2. O conceito da contratação por demanda, ou por resultado – denominação utilizada pelos órgãos de controle -, é indubitavelmente o aspecto mais importante.

5.3.3.3. O serviço por demanda pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviço, em um intervalo de tempo previamente definido, para atender a um objetivo específico. Expandindo este conceito, o serviço por demanda procura satisfazer uma demanda específica de serviços de customização, otimização, migração, integração, utilizando-se de profissionais tecnicamente capacitados, alocados por um tempo previamente determinado, o suficiente para atender especificamente a essa necessidade. Ou seja, um esquema de contratação que estabelece o “quanto”, “quando” e “quem” realizará o serviço.

5.3.3.4. Outra vantagem neste tipo de contratação é que não há caracterização de locação exclusiva de mão-de-obra, vez que a forma básica para a solicitação do serviço por demanda é “o próprio



serviço”, estabelecendo, inicialmente, quais serviços e em quanto tempo devem ser realizados. Somente após esta definição que, independente da quantidade de pessoas, se faz a devida identificação dos recursos humanos capazes de executar a tarefa, ou seja, define-se a qualificação técnico-profissional.

5.3.3.5. Em termos de economicidade, a presente metodologia de medição visa estabelecer as demandas em horas-serviço, e não em homens-hora, buscando o melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, evitando que sejam desperdiçados recursos com alocações indevidas, desnecessárias e onerosas. Os serviços serão demandados, caso a caso, estipulando-se o tempo em que o serviço tem que ser realizado e, exigindo um produto, com formato e qualidade previamente pactuada, a serem utilizados como instrumento de controle das etapas de solicitação, acompanhamento, avaliação, atestação e pagamento.

5.3.4. Ordens de Serviço “OS” para os Serviços de Consultoria e Customização e Integração, Sob Demanda via “UST”

5.3.4.1. A Ordem de Serviço será o documento contratual vinculativo e obrigacional, no qual serão pactuados os requisitos mínimos dos serviços a serem realizados e pelo qual a CONTRATADA se obriga a realizar e CONTRATANTE a pagar. O documento deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Número da Ordem de Serviço;
- b) Data da Emissão;
- c) Unidade SOLICITANTE: sigla/nome do Órgão SOLICITANTE;
- d) Nome do responsável SOLICITANTE: nome do responsável na unidade SOLICITANTE que deverá acompanhar a execução e declarar, no Termo de Recebimento Definitivo, a qualidade dos serviços prestados;
- e) Matrícula do responsável;
- f) Contrato: número do contrato em plena vigência que rege a contratação dos serviços especializados de suporte;
- g) Vigência: data de encerramento da vigência contratual;
- h) Objetivo dos Serviços: deverá ser descrita a necessidade do negócio que o serviço pretende atender. Indicar o alinhamento da requisição com os propósitos da Unidade SOLICITANTE;
- i) Impacto causado pelo adiamento ou não realização dos serviços: descrever de forma sucinta os impactos que poderão advir em virtude de atrasos ou inexecução dos serviços pretendidos;
- j) Quantidade de Esforço (UST): Quantidade de Unidades de Serviços Técnicos Especializados, estimadas para a execução da Tarefa;
- k) Valor Unitário: Valor UST unitário definido em contrato;
- l) Valor Total: Multiplicação dos campos “Quantidade esforço” x “Valor unitário”. Os valores podem corresponder a desembolsos proporcionais, no caso em que as atividades ou os produtos sejam possíveis de fracionamento, ou possam se perpetuar por mais de 30 dias;
- m) Cronograma Físico-financeiro: corresponde ao planejamento de prazos para a execução das atividades;
- n) Qualidade Esperada: resultados esperados de acordo com a definição do Termo de Referência;
- o) Outras informações relevantes: discricionárias a serem escritas pelo CONTRATANTE;



p) Ciência: assinatura digital dos atores envolvidos na solicitação pela LICITANTE e do CONTRATANTE.

5.3.4.2. Da justificativa da contratação dos serviços de consultoria e customizações:

5.3.4.2.1. A contratação destes serviços configura-se de fundamental importância para a operação bem-sucedida e o aprimoramento contínuo dos serviços contratados pelo Município de Maceió de avaliação da satisfação do cidadão.

5.3.4.2.2. Neste sentido, a contratação de serviços de Consultoria justifica-se em virtude de configurar-se essencial para identificar, planejar, estruturar e aprimorar os módulos de atendimento de acordo com as demandas da Contratante. Isso envolve a alocação eficiente de recursos, otimização de escalas de trabalho, monitoramento do desempenho, gerenciamento de recursos humanos, físicos e tecnológicos, garantia de segurança, administração de conflitos e análise constante dos indicadores de desempenho. Além disso, a consultoria permitirá a excelência na operacionalização.

5.3.4.2.3. Da mesma forma, a contratação de serviços de Customizações e Integrações justifica-se em virtude de que integração da plataforma com outras aplicações da Contratante é crucial para a coleta e análise eficientes de dados. Assim, a Prefeitura de Maceió pode ativar serviços sob demanda para customizações, integrações, manutenções evolutivas e desenvolvimento de novas funcionalidades. Permitindo, dessa forma, a conectividade com outros sistemas e aplicações, garantindo uma operação mais eficiente e uma coleta de dados mais precisa.

5.3.4.2.4. Ademais, a métrica de Unidades de Serviços Técnicos (USTs), comum e amplamente utilizada no mercado de Tecnologia, simplifica a gestão técnica e financeira das consultorias e customizações. Importante ressaltar que esses serviços serão fornecidos somente quando demandados, com flexibilidade para se adaptar às necessidades da Contratante e somente sob a sistemática de Ordens de Serviço.

5.3.5. Da Justificativa para os Quantitativos Estimados de “UST’s”

5.3.5.1. A Unidade de Serviço Técnico Especializada (UST) corresponde a Hora de Serviço (HS), onde 1 UST é equivalente a 1 HS.

5.3.5.2. A jornada de trabalho de um único profissional especializado é de 08 horas por dia. Isso significa que em um mês, que possui de 20 a 22 dias úteis, verifica-se, em média, 166 horas úteis por mês e 1.992 horas úteis por ano. Poranto, correspondendo ao quantitativo de 1.992 UST’s por profissional especializado disponibilizado para a prestação de serviços.

5.3.5.3. Para os serviços de Consultoria e acompanhamento de Sucesso de Governo a serem desenvolvidos junto a Prefeitura, verifica-se a necessidade de disponibilização de um profissional especializado, estimando-se o quantitativo de 3.000 USTs para o período de vigência do contrato.

5.3.5.4. Para os serviços de Customização e Integrações a serem desenvolvidos junto a Prefeitura, verifica-se a necessidade de disponibilização de um a 2 profissionais especializados, estimando-se o quantitativo de 2.000 USTs para o período de vigência do contrato.

5.4. Do Orçamento Estimado da Contratação



5.4.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas.

6. DO MODELO DE EXECUÇÃO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1. DA DINÂMICA DA EXECUÇÃO E PAGAMENTO

6.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei 14.133/21, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.1.2. O pagamento será realizado no prazo de até 30 (dez) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

6.1.3. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

6.2. CRONOGRAMA

6.2.1. Os serviços de conversão de dados, configuração, parametrização e treinamento devem ser concluídos dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias a partir do início dos serviços, e ambas as fases (implantação e treinamento) devem ocorrer dentro desse período.

6.2.2. O início dos serviços deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias após a emissão da ordem de início dos serviços.

6.2.3. Ao término desse prazo, a Contratada deverá apresentar um relatório, assinado pelos participantes presentes na ata de treinamento e validado pelos gestores do contrato, que comprove a conclusão da execução da implantação do software.

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	UNID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
				MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS
				QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD	QTD
1	SETUP E CONFIGURAÇÃO DA PLATAFORMA	02	SERVIÇO	1	1										
2	TREINAMENTO DA PLATAFORMA	02	SERVIÇO	1	1										
3	LICENCIAMENTO, SUSTENTAÇÃO E SUPORTE	12	SERVIÇO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	CONSULTORIA	12	SOB DEMANDA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	CUSTOMIZAÇÃO E INTEGRAÇÕES	1	SOB DEMANDA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

6.3. DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES



6.3.1. Obrigações da Contratada:

6.3.1.1. Sem prejuízo das obrigações constantes na Lei nº 14.133/21 caberá, à Contratada:

- a) O contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, nos termos do art. 121, da Lei nº 14.133/21;
- b) O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante, nos termos do art. 120, da Lei 14.133/21;
- c) A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem necessários nos serviços, conforme disposto no art. 125, da Lei nº 14.133/21;
- d) Prestar os serviços rigorosamente de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência, obedecidos aos critérios predeterminados;
- e) Obriga-se a Contratada a manter-se, durante toda a execução do presente Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas bem como com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na ocasião da licitação.

6.3.1.2. Obrigações da contratante:

6.3.1.2.1. O regime jurídico que rege este termo confere ao Município as prerrogativas constantes do art. 104, da Lei nº 14.133/21, as quais são reconhecidas pela contratada;

6.3.1.2.2. A contratante obriga-se a:

- a) Exercer a fiscalização dos serviços contratos.
- b) Efetuar os pagamentos pelos serviços efetivamente prestados, a partir do seu adimplemento, dentro do prazo estabelecido em edital.
- c) Facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da contratada, dando-lhe acesso às suas instalações quando necessário, promovendo o bom entendimento entre seus servidores e os empregados da contratada e cumprindo suas obrigações estabelecidas no Contrato; e
- d) Prestar aos colaboradores da contratada informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados e que digam respeito à natureza dos serviços contratados.

6.4. DA FISCALIZAÇÃO

6.4.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei 14.133/2021, ou pelos respectivos substitutos, permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los com informações pertinentes a essa atribuição.

6.4.2. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.4.3. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

6.4.4. O fiscal do contrato será auxiliado pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

6.4.5. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração durante a prestação do serviço e/ou fornecimento do bem para representá-lo na execução do contrato.

6.4.6. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de produtos nela empregados.

6.4.7. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.

6.4.8. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

6.4.9. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato nem restringir a regularização e o uso das obras e das edificações, inclusive perante o registro de imóveis, ressalvada a hipótese prevista no § 2º do art. 121 da Lei 14.133/2021.

6.5. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

6.5.1. Garantia de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e uptime do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status. SLA para atendimento:

TIPO DE OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA SOLUÇÃO
CRÍTICA	Sistema parado; Sistema apresenta erro que compromete a observância de prazo inadiável; Número significativo de munícipes afetados pela paralisação.	Ação imediata a partir do momento da abertura do chamado com resolução em até 3 horas úteis. OBS: Caso o prazo de resolução do problema ultrapasse as 3 horas úteis previstas neste tópico, a CONTRATADA deverá informar a formalmente através de documentação o novo prazo necessário e apresentar o plano de contingência para a continuidade do atendimento ao público. O novo prazo não poderá ultrapassar 12 horas úteis.

MÉDIA	Funcionalidade com problema, mas sem comprometer a operação do sistema; Não há compromisso imediato e inadiável do usuário; Alguns municípios precisam ter a solução dos seus interesses adiada	Ação em até 8 horas úteis da abertura do chamado com resolução em até 72 horas
BAIXA	O tempo para conclusão não é requerido e o trabalho normal pode continuar	Ação em 30 horas úteis da abertura do chamado e resolução em prazo de comum acordo. OBS: Neste caso a CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE o prazo necessário para a resolução do problema

6.6. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

6.6.1. A contratação de uma plataforma corporativa inteligente para gestão da satisfação do cidadão se configura como um serviço contínuo, tendo em vista diversos aspectos evidenciados na justificativa apresentada.

6.6.2. A implantação de uma plataforma de Avaliação de Serviços Públicos, conforme proposto, não trata apenas de uma iniciativa pontual, mas sim parte de um ciclo contínuo de planejamento, execução, avaliação e aprimoramento. Essa abordagem cíclica contribui para a implementação de melhorias contínuas, alinhadas com as expectativas da sociedade e as demandas emergentes.

6.6.3. Deste modo, O prazo do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua publicação, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.7. DO REAJUSTE

6.7.1. Fica assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, na ocorrência de fato superveniente que implique a inviabilidade de sua execução.

6.7.2. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

6.7.3. Em havendo alteração unilateral do contrato que aumente os encargos do contratado, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.



6.7.4. Os preços dos serviços serão fixos e irrevogáveis para o período de 12 (doze) meses, após o qual, poderão ser atualizados, anualmente, visando a sua adequação aos novos preços de mercado mediante aplicação da variação nominal do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA-E ou outro índice oficial que vier a substituí-lo.

7. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1. DA MODALIDADE DA LICITAÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

7.1.1. A seleção do fornecedor pela realização da licitação, seguindo a modalidade de Pregão na forma Eletrônica, adotando o critério de julgamento "Menor Preço Global" e aplicando o modo de disputa "Aberto e Fechado", é respaldada pelos princípios da ampla competitividade, concorrência e busca pela proposta mais vantajosa para a Administração. Tal opção visa garantir a efetiva seleção da proposta que atenda de forma eficaz às necessidades do órgão contratante.

7.1.2. Além disso, a aplicação do procedimento auxiliar de Registro de Preços na licitação reforça a busca pela eficiência e economicidade, permitindo a contratação futura de bens ou serviços similares a preços previamente estabelecidos, simplificando os processos subsequentes.

7.1.3. Dessa maneira, ao adotar o Pregão Eletrônico, considerando o critério de "Menor Preço Global", e incorporando o Registro de Preços como procedimento auxiliar, a Administração reafirma seu compromisso com a transparência, competitividade e obtenção da melhor relação custo-benefício em suas contratações no âmbito da Tecnologia de Informação.

7.2. DA SUBCONTRATAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DE EMPRESA EM CONSÓRCIO

7.2.1. Fica vedada a subcontratação e a participação de consórcios.

7.2.2. Considerando o escopo do objeto, verifica-se plenamente possível a ampla participação de empresas atuantes no mercado, que, de forma isolada, consigam atender às condições e os requisitos de habilitação previstos neste documento simplificando e minimizando problemas no processo de gestão contratual do município.

7.3. DAS EXIGÊNCIAS PARA A PROPOSTA

7.3.1. A LICITANTE deverá apresentar Proposta de Preços, com descrição clara, completa e detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Documento, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

7.3.2. A proposta da LICITANTE deve conter nome da empresa proponente, número do CNPJ, endereço, razão social, inscrição estadual ou do Distrito Federal, número de telefone, correio eletrônico, cidade, estado, CEP, dados bancários, nome do representante legal, dados para contrato e dados do representante legal da LICITANTE. A proposta deve ser impressa em papel timbrado, datada e assinada.

7.3.3. As propostas, sob pena de desclassificação, deverão vir acompanhadas do valor mensal e anual dos serviços, expresso em reais, incluídos todos os impostos, taxas, fretes e demais encargos.

7.3.4. A proposta apresentada deverá possuir VALIDADE NÃO INFERIOR A 90 (NOVENTA) DIAS.



7.3.5. A apresentação das propostas implicará na plena aceitação, por parte da LICITANTE, das condições estabelecidas neste Documento.

7.3.6. No caso de omissões puramente formais em propostas, inclusive quanto ao seu prazo de validade, serão considerados aqueles descritos neste Documento.

7.4. DAS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

7.4.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA (conforme o caso)

7.4.1.1. PESSOA FÍSICA: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional

7.4.1.2. EMPRESÁRIO INDIVIDUAL: documento comprobatório da inscrição do empresário no Registro Público de Empresas Mercantis competente (Junta Comercial) da respectiva sede; c) MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (MEI) - CCMEI - Certificado da Condição de Microempendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

7.4.1.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.4.1.4. SOCIEDADE EMPRESÁRIA: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente (Junta Comercial ou Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso), JUNTAMENTE com o último aditivo, ou SOMENTE o ato constitutivo consolidado e aditivos firmados posteriormente à referida consolidação;

7.4.1.5. SOCIEDADE POR AÇÕES: além dos documentos exigidos no subitem anterior, apresentar os documentos de eleição de seus administradores;

7.4.1.6. SOCIEDADE SIMPLES: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores; h) Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

7.4.1.7. EMPRESA OU SOCIEDADE ESTRANGEIRA: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

7.4.1.8. COOPERATIVAS: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei no 5.764, de 1971.

7.4.1.9. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante



a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

7.4.1.10. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

7.4.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

7.4.2.1. Atestado de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador, que comprove que a LICITANTE executou, de maneira satisfatória e a contento, cumprindo os requisitos de qualidade, confidencialidade e integridade, em fornecimento de plataforma corporativa inteligente de avaliação de serviços públicos, diagnóstico de problemas, provimento de informações gerenciais, estatísticas multidimensionais para tomada de decisões, gestão e operação das ações de correções, business intelligence (BI), dashboards, com serviços de licenciamento, implantação, treinamento, consultoria, operacionalização, análise, integração, manutenção, evolução e customizações.

7.4.2.2. Com no mínimo as seguintes características funcionais obrigatórias:

- a) Interface responsiva, criptografia, georreferenciamento, auditoria, monitoramento de produtividade resultados em tempo real, projeções através de inteligência artificial aprendizado de máquina e algoritmos preditivos;
- b) Fornecimento de aplicativo mobile com funcionamento em ANDROID e IOS;
- c) Com abrangência funcional mínima, ou seja, que contemple pelo menos os seguintes módulos/sistemas: Avaliação de avaliação, Auditoria, Localidades, Cerca Digital, Correlação Automática, Dashboards e Relatórios;

7.4.2.3. No mínimo as seguintes características tecnológicas obrigatórias:

- a) [ACESSIBILIDADE] Sistema 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone. Interface responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade;
- b) [SEGURANÇA] Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema, permissões de usuários formuladas com base em níveis de acesso, tanto no sistema, nesse caso autenticidade do usuário, quando no nível de autorização dele, além das permissões que lhe são cabíveis de execução sob os requisitos funcionais do sistema
- c) [DISPONIBILIDADE] Funcionamento em Cloud (nuvem) com cópias de seguranças automatizadas, com servidor de aplicação e banco de dados: Arquitetura distribuída e Data center certificado e localizado no território nacional de alta disponibilidade
- d) [INTEGRAÇÃO E CONECTIVIDADE] Em tecnologia de última geração JAVA e SGDB relacional, permitindo o uso de features como processamento assíncrono de requisições HTTP, permitindo os serviços web escaláveis, conceito arquitetural de micro serviços baseado em consumo de API's RESTFULL, segregando de forma inteligente os agentes computacionais; SOFEA - Service-Oriented Font-End Arquiteture, desse modo, permitir que os serviços possam ser de qualquer forma consumidos por outros sistemas, bastando apenas fazer acessos via endpoints, não importando o tipo de tecnologia de consumo que será aplicada para tal.



7.4.3. DECLARAÇÕES.

- a) Declaração expressa da LICITANTE, devidamente assinada por seu representante legal, carimbada e em papel timbrado da LICITANTE, de que todos os módulos, sistemas e funcionalidades propostas para o fornecimento do objeto da licitação estão desenvolvidos, testados e em condições de imediata implantação atendendo a todos os requisitos técnicos e funcionais exigidos no termo de referência e edital;
- b) Declaração expressa da LICITANTE devidamente assinada por seu representante legal, carimbada e em papel timbrado da LICITANTE de que dispõe de corpo técnico operacional, gerencial e executivo para cumprir todos os requisitos do termo de referência e edital;
- c) Declaração expressa da LICITANTE devidamente assinada por seu representante legal, carimbada e em papel timbrado da LICITANTE de que tem a capacidade de iniciar a prestação do serviço em no máximo cinco dias após a assinatura;
- d) Declaração expressa da LICITANTE devidamente assinada por seu representante legal, carimbada e em papel timbrado da LICITANTE de que tem a capacidade de implantar todo o serviço requerido no certame em um prazo máximo de 20 dias contatos a partir da data de início dos serviços;
- e) Declaração expressa da LICITANTE devidamente assinada por seu representante legal, carimbada e em papel timbrado da LICITANTE registrando que fornecerá o suporte ilimitado e sem custos e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat.

7.4.4. A ausência de qualquer dessas declarações, obrigatórias e mandatórias ocasionará a desclassificação da LICITANTE;

7.4.5. Os atestados e declarações adicionalmente devem conter as seguintes informações para serem considerados:

- a) Nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade, telefone e e-mail do contato do seu representante, ou qualquer outra forma de que a CONTRATANTE possa se valer para estabelecer contato;
- b)
- c) Assinatura do representante legal do órgão público ou empresa emissora do atestado;

7.4.6. No caso de atestado emitido por pessoa jurídica de direito privado, deverá, ainda: ser reconhecida a firma do signatário; ser anexada cópia do contrato social, no caso de socio-proprietário; ser anexada procuração com outorga de poderes, juntamente com documento que comprove a autoridade para a outorga.

7.4.7. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar esclarecimentos e/ou documentos comprobatórios e, ainda, efetuar diligências, nos termos do art. 64 da Lei 14.133/21, a fim de verificar as informações constantes nos atestados.

7.4.8. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, desconstituir o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando apuração de responsabilidades.

7.5. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA



7.5.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

7.5.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta no 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

7.5.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

7.5.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII- A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943;

7.5.5. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

7.5.6. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

7.5.7. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

7.6. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

7.6.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME no 116, de 2021), ou de sociedade simples;

7.6.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei no 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II;

7.6.3. Apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da Lei;

7.6.4. Serão considerados como na forma da lei o balanço patrimonial assim apresentado:

7.6.4.1. Sociedades regidas pela Lei n.º 6.404/76 (sociedade anônima): a) por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

7.6.4.2. Sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA): b.1) por fotocópia do livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente, ou b.2) por fotocópia do Balanço Patrimonial devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.

7.6.4.3. Sociedade criada no exercício em curso ou com integralização do Capital Social: c) fotocópia do Balanço de Abertura (ou atualizado), devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante.



7.6.4.4. O Balanço Patrimonial deve estar assinado por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade;

7.6.4.5. A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), igual ou maior que 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas: I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante); II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

7.6.4.5.1. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), calculados e informados no BP ou certidão SICAF, deverão comprovar o Patrimônio Líquido ou Capital Social não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

7.6.4.6. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei no 14.133, de 2021, art. 65, §1º;

7.6.4.7. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei no 14.133, de 2021, art. 69, §6º).

7.6.4.8. Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei no 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

7.6.4.9. O prazo limite para fechamento das Demonstrações Contábeis é até o último dia do mês de maio do ano seguinte ao ano-calendário a que se refira a escrituração.

7.6.4.10. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

7.6.4.11. As empresas **DEVERÃO APRESENTAR OS ÍNDICES JÁ CALCULADOS**, com assinatura do contador e do representante legal da empresa, que serão analisados com base no balanço apresentado.

7.6.4.12. As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar, além dos demais documentos de habilitação, toda a documentação exigida para efeito de comprovação de **REGULARIDADE FISCAL e TRABALHISTA**, mesmo que esta apresente alguma restrição.

14.5.5 O licitante que estiver com registro regular e em situação válida no SICAF, nos níveis de "Credenciamento", "Habilitação Jurídica" e "Regularidade Fiscal e Trabalhista", poderão deixar de apresentar os documentos referentes à **HABILITAÇÃO JURÍDICA e REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**, exceto as certidões indicadas no subitem 13.4 que não constem no cadastro do fornecedor ou cujo prazo de validade estejam expirados. Aos demais licitantes é assegurado o direito de acesso aos dados do sistema.

7.6.4.13. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração



Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

7.6.4.14. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Federal no 14.133/2021, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação

7.6.4.15. Não havendo indicação no corpo da própria certidão ou documento oficial apresentado para comprovação das exigências de habilitação previstas neste item, serão considerados válidos todos aqueles emitidos a, no máximo, 180 DIAS da data da sessão inicial do da licitação.

7.7. PROVA DE CONFORMIDADE

7.7.1. A LICITANTE vencedora da etapa de lances e documentalmente habilitada segundo os critérios já definidos neste Termo de Referência e seus Anexos, para concluir sua habilitação e ser declarado vencedor deverá disponibilizar técnicos para efetuar apresentações e/ou eventos para demonstração dos sistemas propostos, rodando nas instalações do CONTRATANTE sistemas, módulos e funcionalidades conforme AMOSTRA para a aprovação dos servidores da CONTRATANTE de acordo com o descrito neste termo de referência, em locais previamente definidos pelo setor da responsável pela operação do sistema a ser contratado, no prazo máximo de 48 horas após a convocação da comissão, sob pena de desclassificação da LICITANTE caso a mesma não compareça.

7.7.2. Todos os documentos e comprovações, cujas impressões sejam oriundas da verificação de conformidade do objeto (prova de conformidade) serão anexados ao processo que originou esta licitação.

7.7.3. Todos os documentos e comprovações, cujas impressões sejam oriundas da verificação de conformidade do objeto (prova de conformidade) serão anexados ao processo que originou esta licitação.

7.7.4. As LICITANTES ficam autorizadas a realizar visita técnica anterior ao certame, ou solicitar informações complementares acerca das funcionalidades e trâmites propostos, ou quaisquer demais informações para seu melhor entendimento da PROVA DE CONFORMIDADE.

7.7.5. A comissão de avaliação formada por funcionários públicos indicados pela CONTRATANTE agendará, indicará local, assistirá à demonstração e verificará a conformidade da plataforma proposta com o termo de referência.

7.7.6. Para tornar o processo claro e objetivo, não será permitida palestras ou apresentações de slides teóricos sobre a empresa, experiências ou características teóricas do sistema, a PROVA DE CONFORMIDADE é um procedimento prático para avaliação e auditoria de plataforma proposta frente aos critérios objetivos definidos neste termo de referência.

7.7.7. É de total responsabilidade da empresa LICITANTE que o seu apresentador credenciado se organize de modo a realizar a demonstração de todos os requisitos dentro do prazo máximo de 16 (dezesseis) horas, sem exceder 4 (quatro) horas diárias de apresentação.

7.7.8. O prazo máximo estabelecido no item anterior não será prorrogado em qualquer hipótese. Caso a LICITANTE deixe de demonstrar qualquer requisito alegando falta de tempo, este será considerado como inexistente na plataforma apresentada e, portanto, a licitante será desclassificada.



7.7.9. A CONTRATANTE disponibilizará equipamento (microcomputador e dispositivos móveis) para as demonstrações, portanto obrigatoriamente a demonstração será realizada nos equipamentos da CONTRATANTE. A LICITANTE deverá apresentar sua plataforma através de acesso normal a Internet e dispositivos, via https (ambiente seguro), utilizando portas comuns, livres de proxies e firewalls.

7.7.10. Não será permitida qualquer conexão local ou no modo off-line.

7.7.11. Fica reconhecido o direito de os licitantes concorrentes acompanharem os procedimentos relativos à Prova de Conceito, entretanto não poderão interrompê-la de nenhum modo, nem se manifestar durante a realização da mesma.

7.7.12. A participação de licitantes concorrentes estará limitada a 1 (um) representante, desde que devidamente formalizada a indicação através de Ofício enviado à comissão em até 24h corridos da data de realização da Prova de Conceito para a perfeita organização do espaço e condições do bom trabalho a todos os presentes.

7.7.13. Aos licitantes concorrentes será permitido que anotem as ocorrências, e quando da declaração de vencedora da licitante que estiver sido aprovada na Prova de Conformidade, caso encontrem inconsistências, lhes será dado prazo ritual para a apresentação de recurso.

7.7.14. Não será permitida a gravação de sons ou filmagem do evento por qualquer dos LICITANTES.

7.7.15. Será dado uma tolerância de 15 (quinze) minutos após a hora determinada pela comissão em sua convocação, caso a LICITANTE convocada para a POC ou a concorrente que tenha formalizado assistir a POC, não compareçam no horário ou dentro do limite da tolerância estabelecida, as mesmas não terão acesso ao local de execução com consequente desclassificação da convocada para a POC ou impedimento da concorrente de assistir para não tumultuar, atrasar a realização da POC.

7.7.16. Concluída a demonstração da proponente e verificada a conformidade da proposta com o presente termo de referência, a comissão de avaliação emitirá relatório comprovando ou não o atendimento das especificações obrigatórias.

7.7.17. Caso a primeira classificada não tenha atendido às especificações obrigatórias, conformidades dos requisitos da amostra, o pregoeiro convocará as demais licitantes, respeitando a ordem de classificação, a demonstrarem suas soluções.

7.7.18. A plataforma deverá possuir todos os requisitos elencados neste termo de referência e deverá estar plenamente funcional para execução e implantação imediata após a assinatura do contrato e na Prova de Conceito, conforme os requisitos para a AMOSTRA dispostos no Apêndice III, que serão todos simulados em tempo real, com entrada, gravação, manipulação, leitura de dados, consultas e relatórios, atendendo a todas as funcionalidades, atributos, rotinas e procedimentos definidos na AMOSTRA.

7.7.19. Todas as funcionalidades da AMOSTRA deverão ser obrigatoriamente demonstradas sequencialmente e cumpridas e ao final de cada operação, a LICITANTE deverá gerar uma imagem da tela (que poderá ser uma impressão direta ou gravação em um arquivo digital para posterior impressão), com vistas a documentar e comprovar o item demonstrado e deverá ser disponibilizado a comissão.



7.7.20. Serão considerados como atendidos os itens se cumpridas todas as exigências neles contidas, quaisquer das ações que não puderem ser realizadas, inclusive as impressões/gravações para comprovação de funcionalidades para os itens da AMOSTRA, ocasionará a desclassificação da licitante.

7.7.21. A PROVA DE CONFORMIDADE deverá ser realizada para comprovação de funcionamento e atendimento da AMOSTRA conforme abaixo.

7.7.22. A AMOSTRA a ser demonstrada deverá ser um recorte de menos de 50% das funcionalidades necessárias e especificadas, conforme determinam as melhores práticas de contratações de governo e órgãos de controle, será o disposto nos itens:

7.7.23. Tabela conforme APÊNDICE III;

7.7.24. Caso a prova de conformidade não atenda os ditames acima, ou qualquer item da AMOSTRA não tenha sido apresentado com conformidade, ocorrerá a desclassificação do LICITANTE, e será chamado o segundo menor preço e habilitado, e assim por diante até o pleno atendimento das exigências.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada à igualdade de oportunidade entre os licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

8.2. Esta licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a autoridade competente revogá-la por razões de interesse público, anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante decisão devidamente fundamentada, sem quaisquer reclamações ou direitos à indenização ou reembolso.

8.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-ão os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste Edital se iniciam e se vencem somente em dias úteis.

8.4. Sob o pálio do art. 92, § 1º, da Lei nº 14.133/21, fica eleito o foro da Comarca de Maceió, como competente, para dirimir dúvidas ou controvérsias decorrentes da execução do Contrato.

9. APÊNDICES

9.1. APÊNDICE I – PLANILHA DE PREÇOS E QUANTITATIVOS / MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

9.2. APÊNDICE II – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

9.3. APÊNDICE III – DAS CARACTERÍSTICAS, MÓDULOS E FUNCIONALIDADES A SEREM DEMONSTRADAS NA PROVA DE CONFORMIDADE

**APÊNDICE I – PLANILHA DE PREÇOS E QUANTITATIVOS /
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000XX/2024

PROPOSTA

REFERENTE: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 000XX/2024

PREFEITURA MUNICIPAL DE MACEIÓ

OBJETO: Registro de preços para eventual futura contratação de empresa especializada, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (“TIC”) para prover plataforma corporativa inteligente de avaliação continuada de serviços públicos, diagnóstico de problemas, provimento de informações gerenciais, estatísticas multidimensionais para tomada de decisões, gestão e operação das ações de correções, business intelligence (BI), dashboards e cockpits gerenciais, com serviços de licenciamento, implantação, treinamento, consultoria, operacionalização, análise, integração, manutenção, evolução e customizações para atendimento das demandas do município de Maceió, conforme regulado por este termo de referência, dotando o mesmo de capacidade para melhoria contínua e monitoramento da qualidade do atendimento aos cidadãos.

PROPONENTE:

CNPJ:

Prezados Senhores,

Nos termos da licitação em epígrafe, apresentamos proposta conforme abaixo:

PLANILHA DE PREÇOS:

Item	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UND	QTDE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Setup e configuração da plataforma (*)	Mês	2		
2	Treinamento da Plataforma (**)	Mês	2		
3	Licenciamento, Sustentação e Suporte Técnico (***)	Mês	12		
4	Consultoria (****)	UST	3.000		
5	Customização e Integrações (****)	UST	2.000		
VALOR TOTAL GLOBAL					

(*) Serviço para Setup e configuração da plataforma. Será realizado em dois meses, tendo o seu desembolso previsto após finalização da atividade.

(**) Serviço para Treinamento da plataforma. Será realizado em dois meses, tendo o seu desembolso previsto após finalização da atividade.



(***) Serviços mensais de licenciamento, sustentação e suporte técnico permanente. Será realizado em todo o ciclo de vida do contrato.

(****) Previsão anual de serviços, banco de serviços a serem consumidos sob demanda sem garantia de consumo mínimo.

Declaramos, para os devidos fins, que no preço proposto estão incluídas todas as despesas diretas e indiretas, inclusive os tributos, taxas, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, fretes, seguros e quaisquer outros custos e despesas incidentes sobre a execução do contrato.

Declaramos, ainda, que estamos de acordo com todas as condições estabelecidas pela administração.

Validade da Proposta: 90 dias.

Cidade, ____ de _____ de 20 ____.

[NOME REPRESENTANTE LEGAL]



APENDICE II - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional desta CONTRATANTE, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE reveladas à EMPRESA RECEPTORA em função da prestação dos serviços objeto do contrato n.º [CONTRATO].

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao CONTRATANTE, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o CONTRATANTE e a EMPRESA RECEPTORA sem qualquer ônus para o



CONTRATANTE. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, além das multas definidas no Termo de Referência, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do CONTRATANTE.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Cidade, ____ de _____ de 20__.

[NOME REPRESENTANTE LEGAL]



APENDICE III – DAS CARACTERÍSTICAS, MÓDULOS E FUNCIONALIDADES A SEREM DEMONSTRADAS NA PROVA DE CONFORMIDADE

#	DESCRIÇÃO	RESULTADO	
		ATENDE	NÃO ATENDE
CARACTERÍSTICAS GERAIS			
1	Servidor WEB em nuvem com certificado de segurança SSL, permitindo o tráfego de dados com criptografia, garantindo cópias de seguranças automáticas;		
2	Permissões de usuários configuradas e lastreadas em níveis de acesso no sistema, com autenticidade do usuário e permissões que são cabíveis de execução aos requisitos funcionais do sistema;		
3	Utilização de tecnologias distribuídas com cloud computing, seguindo um conceito arquitetural de micro serviços baseados em consumo de API's RESTFULL, segregando de forma inteligente os agentes computacionais;		
4	SOFEA - Service-Oriented Font-End Arquiteture - desse modo, permitir que os serviços possam ser de qualquer forma consumidos por outros sistemas;		
5	Plataforma responsiva, sendo compatível para o manuseio em computador e dispositivos móveis (smartphone e tablets), onde a visualização se ajustará conforme cada aparelho utilizado;		
ASSOCIAÇÃO DE SUB ÓRGÃOS E/OU SETORES DA CONTRATANTE			
6	Deverá possibilitar o cadastro e gerenciamento de sub órgãos da CONTRATANTE, para que seja possível acessar os resultados das avaliações de suas unidades administrativas, de forma individualizada.		
7	Possibilitar área de cadastro de informações gerais destes órgãos, com os seguintes campos; a) Nomenclatura do órgão; b) Endereço completo: Rua, número, bairro e CEP;		

	c) Nome completo e e-mail do contato responsável do órgão;		
8	Possibilitar a ativação e desativação de qualquer um desses, seguindo o passo abaixo: Desativando um órgão, ele deverá perder as credenciais de acesso ao sistema, sem que seus dados cadastrais e vínculos sejam excluídos do sistema; Ativando um órgão o seu acesso deverá ser reestabelecido, com todas as credenciais restabelecidas.		
CADASTRO DE USUÁRIOS			
9	Possibilitar a inclusão de: Nome do usuário; Matrícula; CPF; E-mail e Permissões.		
10	Desativando um funcionário, ele deverá perder as credenciais de acesso ao sistema, sem que seus dados cadastrais e vínculos sejam excluídos do sistema ou sofram alguma alteração; Ativando um funcionário o seu acesso deverá ser reestabelecido, com todas as credenciais restabelecidas.		
CADASTRO DE OPERAÇÕES			
11	Os usuários com o perfil operador, deverão possuir acesso unicamente ao aplicativo de coleta do sistema.		
12	Cada operador terá acesso apenas às coletas que estão associadas à sua matrícula;		
13	Desativando um operador, ele deverá perder as credenciais de acesso ao sistema, sem que seus dados cadastrais e vínculos sejam excluídos do sistema ou sofram alguma alteração; Ativando um operador o seu acesso deverá ser reestabelecido, com todas as credenciais reestabelecidas.		
CADASTRO DE GRUPOS DE PERMISSÕES			
14	Permitir criar grupos de permissões a serem associados aos usuários cadastrados. Sendo possível selecionar os usuários que pertencerão ao grupo, bem como, visualizar todos os grupos que foram criados.		

CONTROLE DE LOCALIDADES			
15	O cadastramento das localidades deverá conter no mínimos os campos: Nome da localidade central; Endereço completo com Busca da localidade via satélite; Latitude e longitude; Raio; Mapa exibindo à busca em tempo real.		
16	Para os casos da impossibilidade das localidades sem georreferenciamento via satélite, o cadastramento manual com os seguintes campos mínimos: Nome; Latitude e longitude; Endereço completo: País; Estado; Cidade e CEP; Raio – em “KM” ou “metros” e; Mapa exibindo à busca em tempo real.		
CADASTRO DE AVALIAÇÕES			
17	Amostra presencial – número das coletas designadas para serem aplicadas presencialmente;		
18	Distanciamento entre coletas – Espaçamento geográfico entre uma avaliação e outra da sequência;		
19	Tempo mínimo das coletas – Marcador responsável por estabelecer a separação das coletas abaixo do tempo estabelecido;		
20	Gravação do áudio das coletas presenciais;		
21	Amostra online – quantidade de coletas a serem realizadas de forma online;		
22	Para os casos em que a distância entre a coleta número 1 e a número 2 for menor do que o definido nessa configuração, o sistema deve impedir de prosseguir com a coleta.		
23	Para as coletas em formato online, a disponibilização de URL que possa ser compartilhada em redes sociais, QR code, e-mail, SMS e aplicativos de mensagens;		
24	O sistema deverá permitir a gravação do áudio das coletas presenciais, através do aplicativo de coleta;		
25	O sistema deverá permitir definir o período inicial e final da avaliação, bloqueando a coleta antes e depois do período configurado;		

26	Cadastro de perguntas, com: Título da pergunta; Tipo de pergunta; Orientação; Obrigatoriedade ou não da pergunta; Cadastramento das opções de respostas de cada pergunta.		
27	Tipo de pergunta: Escala numérica - quando a pergunta pede uma resposta que sejam valores iniciais e finais entre 0 e 10.		
28	Tipo de pergunta: Foto - quando a pergunta pede que seja tirada uma foto e/ou feito um upload de uma imagem preexistente;		
29	Tipo de pergunta: Vídeo - quando a pergunta pede que seja gravado um vídeo e/ou feito um upload de um preexistente;		
30	Tipo de pergunta: Hora - quando a pergunta pede um horário como uma resposta;		
31	Tipo de pergunta: Grade múltipla - linhas e colunas com mais de uma opção de seleção e definição da quantidade mínima e máxima de alternativas possíveis de serem selecionadas em cada linha.		
32	Tipo de alternativa: Aberta número – Opção de alternativa com campo de texto livre em formato numérico para digitação de resposta.		
33	Tipo de alternativa: Aberta texto – Opção de alternativa com campo de texto livre para digitação de resposta;		
34	Condicionais: PULAR – Para os casos que determinada alternativa for selecionada, o sistema deverá direcionar o fluxo sequencial de perguntas para uma pergunta pré-escolhida e configurada.		
35	Número de amostras – Deverá ser possível definir a quantidade das amostras que serão coletadas tanto na localidade principal, bem como nas secundárias, tanto em formato numérico quanto percentual.		
36	Bloquear a distribuição das amostras em quantidade superior as cadastradas na etapa das informações gerais.		
37	Listagem com a localidade principal, secundária, valores distribuídos e progressão da distribuição das amostras.		
38	Distribuição da quantidade de amostras para cada avaliador, tanto de forma geral, quanto por localidade.		

CONTROLE DE PRODUTIVIDADE			
39	Coletas realizadas com o total de coletas coletadas pelo avaliador;		
40	Coletas rejeitadas com o total de coletas rejeitadas;		
41	Coletas aprovadas com o total de coletas aprovadas.		
AUDITORIA E PREVENÇÃO A FRAUDES			
42	Possibilitar a conferência/escuta da gravação em áudio de todas as coletas realizadas com filtro por avaliador, com a reprodução em 1x, 1,5x e 2.0x, com o controle do progresso do áudio, permitindo avançar ou retroceder a gravação.		
43	Permitir o download do arquivo da gravação em áudio;		
44	Possibilitar a correção ortográfica para respostas do tipo aberta texto/número;		
45	Possibilitar a unificação/junção em massa e de forma automática, de alternativas de respostas com mesmo sentido, mas que a escrita é deferente.		
46	Possibilidade de invalidação de coletas, com opção de reverter a ação de reprovação.		
47	As coletas invalidadas poderão ser consultadas pelo aplicativo de coleta, juntamente com o motivo da invalidação.		
APLICATIVO DE COLETA			
48	Deverá permitir que o usuário efetue o acesso através de matrícula e senha cadastrada na plataforma WEB.		
49	Ao acessar o aplicativo, todas as configurações atreladas junto a matrícula logada serão trazidas automaticamente.		
50	Permitir a visualização do número total de coletas e o detalhamento de quais já foram coletadas, auditadas, rejeitadas e aprovadas.		
51	Deverá funcionar online e off-line,		

52	Permitir o bloqueio ou alerta de uma avaliação fora do cerco/parâmetro geográfico da área que foi delimitada.		
DASHBOARD DE ANÁLISE			
53	Permitir o recálculo das percentagens das alternativas ao desabilitar uma legenda.		
54	As informações devem ficar disponíveis em formato de pizza, barra, funil e tabela.		
55	Permitir a consolidação/unificação de alternativas.		
56	Permitir a realização de cruzamentos de dados, entre uma pergunta principal com outras secundárias.		
57	Permitir o cruzamento de uma variável principal – pergunta e suas alternativas - com alternativas específicas de outras tantas perguntas.		
58	Permitir configurar gráficos evolutivos/série histórica que comparem o progresso de vários estudos, ao longo do tempo graficamente.		
59	Possibilitar o Match/Combinação automática e manual de perguntas e alternativas semelhantes.		
60	Possibilitar o cálculo estatístico de correlação entre determinadas variáveis numéricas, tanto positivamente quanto negativamente, automaticamente e manualmente.		
61	Os dados da correlação deverão ser exibidos graficamente em formato de grafos e árvore e a configuração da correlação deverá estar dentro do parâmetro de (-1 a +1), conforme técnica estatística.		
62	Permitir a alteração de cores de todos os gráficos, por tema, de forma individual e por cada legenda.		
63	Emitir relatório completo em PDF dos gráficos, contendo as perguntas, anotações que foram realizadas, gráficos e suas respectivas legendas, seguindo o template previamente definido.		
64	Possuir integração com a biblioteca google presentation, possibilitando ao usuário editar o relatório.		

