



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE REQUISITANTE:

Controladoria Geral do Município

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1.1. Contratação de empresa para locação de sistema de gerenciamento e controle da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais do Município de Caucaia/CE, em plataforma web, contemplando implantação, parametrização, treinamento, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, hospedagem e disponibilização do sistema em ambiente web, garantindo o acesso dos usuários autorizados e o armazenamento das informações da Ouvidoria.

1.1.2. O objeto caracteriza-se como serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.1.3. A contratação será realizada em lote único, em razão da integração e interdependência entre todas as funcionalidades da solução, garantindo a padronização da operação, a continuidade dos serviços e a eficiência da gestão contratual.

ITEM	CLASSE/ GRUPO	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNID. MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1171	LOCAÇÃO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO E CONTROLE DE OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA SETORIAL - Código: 671948 LOCAÇÃO DE SISTEMA DE GERENCIAMENTO E CONTROLE DE OUVIDORIA GERAL E OUVIDORIA SETORIAL, EM PLATAFORMA WEB, COM IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA, HOSPEDAGEM E DISPONIBILIZAÇÃO DE AMBIENTE OPERACIONAL.	MÊS	12	5.300,00	63.600,00

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns e de natureza contínua, nos termos do Art. 6º, incisos XIII e XV, da Lei Federal nº 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº 1.524/2025.

1.3. A vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada por períodos sucessivos, observando-se o limite de até



cgm@caucaia.ce.gov.br



(85) 3342-8064



Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo - CEP: 61.601-055



10 (dez) anos, conforme o art. 106 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que demonstrada a vantajosidade para a Administração.

1.4. As diretrizes detalhadas de execução, requisitos da contratação, obrigações das partes, critérios de medição e pagamento, fiscalização e penalidades encontram-se estabelecidas nas cláusulas subsequentes deste Termo de Referência e na minuta do Contrato.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Da Fundamentação e Necessidade:

2.1.1. A Controladoria-Geral do Município de Caucaia, por intermédio da Ouvidoria Geral, necessita de solução tecnológica capaz de assegurar o adequado gerenciamento das manifestações dos cidadãos, promovendo maior eficiência, rastreabilidade, transparência e controle das informações recebidas pela Administração Pública.

2.1.2. A inexistência de sistema informatizado específico pode ocasionar dificuldades no registro, tramitação, acompanhamento e resposta das manifestações, comprometendo a qualidade do atendimento ao cidadão e a consolidação das informações gerenciais necessárias à tomada de decisões.

2.1.3. A contratação da solução permitirá a padronização dos fluxos de trabalho, o armazenamento seguro das informações, a emissão de relatórios gerenciais e o fortalecimento dos mecanismos de participação social e controle interno.

2.1.4. A necessidade da contratação encontra-se alinhada às atribuições institucionais da Controladoria-Geral do Município e ao planejamento administrativo do Município de Caucaia.

2.2. Do Alinhamento Estratégico:

2.2.1. O objeto desta contratação está devidamente previsto no Plano de Contratações Anual (PCA) do exercício de 2026, em conformidade com o planejamento institucional da Controladoria-Geral do Município.

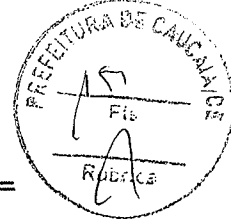
2.2.2. A contratação guarda estrita observância aos princípios da legalidade, eficiência, economicidade, transparência e do interesse público, conforme estabelecido no art. 5º da Lei Federal nº 14.133/2021.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução consiste na contratação de empresa especializada para disponibilização, em regime de locação, de sistema de gerenciamento e controle da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais do Município de Caucaia/CE, em ambiente web, contemplando implantação, parametrização, treinamento dos usuários, suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, hospedagem da solução e armazenamento das informações.

3.2. A solução deverá permitir o gerenciamento completo das manifestações dos cidadãos, abrangendo o registro, tramitação, acompanhamento, tratamento, resposta e emissão de relatórios gerenciais, proporcionando maior eficiência administrativa, rastreabilidade das informações e fortalecimento dos mecanismos de transparência e participação social.

Ass



3.3. A contratada será responsável pela disponibilização do sistema em ambiente web, sem necessidade de instalação de infraestrutura própria pela Administração, garantindo a hospedagem da solução, a disponibilidade dos serviços e a segurança das informações armazenadas.

3.4. A contratação compreende, ainda, os serviços de implantação da solução, parametrização das unidades de Ouvidoria, configuração dos perfis de acesso, treinamento dos usuários indicados pela Controladoria-Geral do Município e suporte técnico durante toda a vigência contratual.

3.5. Regime de Execução

3.5.1. A execução ocorrerá de forma continuada, mediante disponibilização permanente da plataforma em ambiente web, com prestação de suporte técnico remoto e manutenção da solução durante toda a vigência contratual.

3.5.2. A contratada deverá assegurar a operacionalidade do sistema, promovendo correções, atualizações e ajustes necessários ao adequado funcionamento da plataforma.

3.5.3. Os serviços de manutenção compreenderão ações corretivas, preventivas e evolutivas, visando garantir a continuidade da solução e a adequação às necessidades operacionais da Administração.

3.6. Objetivos da Contratação

3.6.1. A contratação tem por objetivo modernizar a gestão da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais do Município, proporcionando maior controle das manifestações recebidas, segurança e rastreabilidade das informações, melhoria do atendimento ao cidadão e fortalecimento das ações de transparência, participação social e controle interno.

3.6.2. Busca-se, ainda, padronizar os fluxos de tratamento das manifestações, possibilitar o acompanhamento das demandas em tempo real, disponibilizar informações gerenciais para subsidiar a tomada de decisões e assegurar maior eficiência na gestão das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal.

3.6.3. A solução também visa garantir a continuidade dos serviços, o armazenamento seguro das informações e a disponibilização de ambiente tecnológico adequado às necessidades da Administração Pública Municipal.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS/DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

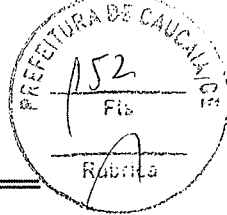
4.1. Escopo das Atividades:

4.1.1. A contratação compreenderá a disponibilização de sistema de gerenciamento e controle da Ouvidoria Geral e das Ouvidorias Setoriais do Município de Caucaia/CE, incluindo:

- I. Implantação da solução e parametrização inicial do sistema;
- II. Disponibilização do sistema em ambiente web;
- III. Hospedagem da plataforma e armazenamento das informações;
- IV. Cadastro e gerenciamento dos usuários autorizados;
- V. Configuração dos perfis e níveis de acesso dos usuários;



[Handwritten signature]



- VI. Treinamento dos servidores indicados pela Administração;
- VII. Suporte técnico aos usuários;
- VIII. Manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução;
- IX. Atualizações necessárias ao adequado funcionamento da plataforma;
- X. Emissão de relatórios e informações gerenciais;
- XI. Garantia de funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

4.2. Requisitos Gerais da Solução:

- 4.2.1. O sistema deverá ser acessado por meio da internet, mediante controle de usuários e perfis de acesso.
- 4.2.2. A solução deverá possibilitar o gerenciamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral e pelas Ouvidorias Setoriais do Município.
- 4.2.3. O sistema deverá permitir o registro, tramitação, acompanhamento e encerramento das manifestações, mantendo o histórico das movimentações realizadas.
- 4.2.4. A solução deverá permitir consultas, pesquisas e emissão de relatórios gerenciais e estatísticos.
- 4.2.5. O sistema deverá possibilitar a definição de perfis de acesso e o gerenciamento dos usuários autorizados.
- 4.2.6. A contratada será responsável pela manutenção, atualização e suporte técnico da solução durante toda a execução contratual.
- 4.2.7. A solução deverá garantir a integridade, a disponibilidade e o armazenamento das informações registradas no sistema.
- 4.2.8. A solução deverá possibilitar a segregação das manifestações por unidades de Ouvidoria, permitindo o gerenciamento individualizado das demandas e a consolidação das informações pela Ouvidoria Geral do Município.

4.3. Suporte Técnico e Disponibilidade

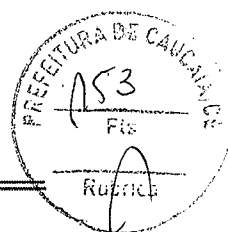
- 4.3.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico aos usuários durante toda a vigência contratual, visando assegurar a continuidade da operação da solução.
- 4.3.2. O atendimento poderá ser realizado por meio remoto, mediante telefone, correio eletrônico, aplicativos de mensagens, sistema de chamados ou outros canais disponibilizados pela contratada.
- 4.3.3. A contratada deverá promover as correções necessárias ao adequado funcionamento da plataforma, bem como disponibilizar atualizações e melhorias compatíveis com a solução contratada.
- 4.3.4. Os serviços de manutenção compreenderão ações corretivas, preventivas e evolutivas, destinadas a assegurar a estabilidade, disponibilidade e desempenho do sistema.

4.4. Implantação e Treinamento:

- 4.4.1. A contratada deverá realizar a implantação e parametrização inicial da solução, observando as necessidades operacionais da Controladoria-Geral do Município.



Ass



4.4.2. A contratada deverá promover treinamento aos usuários indicados pela Administração, visando garantir a adequada utilização das funcionalidades do sistema.

4.4.3. A Controladoria-Geral do Município disponibilizará a infraestrutura mínima necessária e indicará os usuários responsáveis pela utilização da solução.

4.4.4. Concluída a implantação, a solução deverá permanecer disponível durante toda a vigência contratual, com suporte técnico e manutenção contínuos.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. REQUISITOS LEGAIS E DE CONFORMIDADE

5.1.1. A contratação observará integralmente a Lei Federal nº 14.133/2021, a Lei Municipal nº 3.625/2023 (RILC) e o e no Decreto Municipal nº 1.291/2022.

5.1.2. A contratada deverá manter, durante toda a execução, as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e previdenciária exigidas no certame, respondendo civil e administrativamente por eventuais falhas na orientação técnica que resultem em prejuízo ao erário.

5.1.3. A solução deverá observar as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), assegurando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações armazenadas e processadas pela plataforma.

5.2. REQUISITOS GERAIS E DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.2.1. A contratada deverá possuir experiência compatível com o objeto, mediante comprovação de fornecimento, implantação, manutenção ou suporte de sistemas informatizados de gestão, ouvidoria ou soluções tecnológicas similares.

5.2.2. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web, permitindo acesso controlado aos usuários previamente cadastrados pela Administração.

5.2.3. O sistema deverá permitir o recebimento, registro, tramitação, acompanhamento e resposta das manifestações dos cidadãos, contemplando reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais demandas correlatas.

5.2.4. A solução deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais, controle de prazos, rastreabilidade das movimentações e acompanhamento das demandas pelos usuários autorizados.

5.2.5. As funcionalidades mínimas da solução serão detalhadas no Termo de Referência.

5.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS (ESCOPO TÉCNICO)

5.3.1. A solução deverá contemplar, no mínimo:

- a) Implantação e parametrização do sistema;
- b) Hospedagem e disponibilização do ambiente operacional do sistema em ambiente web, garantindo o acesso dos usuários autorizados e o armazenamento das informações da Ouvidoria;



cgm@caucaia.ce.gov.br



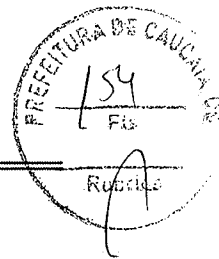
(85) 3342-8064



Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo - CEP: 61.601-055



- c) Cadastro e gerenciamento de usuários;
- d) Recebimento, registro e tramitação das manifestações dos cidadãos;
- e) Controle e acompanhamento dos protocolos;
- f) Emissão de relatórios e indicadores gerenciais;
- g) Treinamento dos usuários indicados pela Administração;
- h) Suporte técnico durante toda a vigência contratual;
- i) Manutenção corretiva, preventiva e evolutiva;
- j) Disponibilização de atualizações necessárias ao funcionamento da plataforma.

5.4. Da Vedação à Subcontratação

Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto contratado, incluindo o licenciamento/disponibilização do sistema, a hospedagem, a parametrização, a migração de dados, o treinamento e a prestação do suporte técnico e manutenção. A medida visa resguardar a Ouvidoria Geral contra a fragmentação da responsabilidade técnica, mitigar riscos de vazamento de dados pessoais e sigilosos dos cidadãos (em conformidade com a LGPD) e garantir que a empresa qualificada execute diretamente a solução ofertada.

5.5. Da Exigência de Garantia de Proposta

Será exigida Garantia de Proposta no percentual de 1% (um por cento) sobre o valor total estimado da contratação, nos termos do art. 58 da Lei Federal nº 14.133/2021, aplicado subsidiariamente à contratação direta. A medida justifica-se pela necessidade de assegurar a seriedade das propostas comerciais recebidas, desestimular a apresentação de cotações inexequíveis ou sem respaldo operacional e resguardar a Administração Pública municipal contra eventuais prejuízos decorrentes da desistência injustificada em assinar o termo contratual.

5.6. Da Dispensa de Garantia de Execução Contratual

Não será exigida a prestação de garantia de execução contratual (fase de assinatura/execução), nos moldes facultados pelo art. 96 da Lei Federal nº 14.133/2021.

5.7. Requisitos de Sustentabilidade

5.7.1. Considerando a natureza digital da solução, a sustentabilidade será observada mediante:

- a) priorização do uso de documentos eletrônicos e assinaturas digitais;
- b) redução da utilização de papel e impressões físicas;
- c) racionalização do consumo de recursos materiais na execução das atividades administrativas.





5.8. Participação Exclusiva de ME/EPP

5.8.1. Não será adotado tratamento exclusivo às Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), a fim de assegurar a ampla competitividade e resguardar a escolha da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, observadas as disposições dos art. 49, III, da LC 123/2006), onde cita-se:

Art. 49. Não se aplica o disposto nos Arts. 47 e 48 desta Lei Complementar quando:

(...)

III - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado;

5.9. Da vedação de consórcios

5.9.1. Como requisito de participação e modelagem da contratação, não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

5.9.2. A vedação fundamenta-se na ampla disponibilidade de fornecedores aptos a executar integralmente o objeto, bem como na baixa complexidade da contratação, que não exige a conjugação de capacidades técnicas ou econômico-financeiras de múltiplas empresas.

5.10. Critérios de Seleção e Qualificação (Habilitação)

5.10.1. Prova de Conceito (PoC)

5.10.1.1. A PoC consistirá na execução, pela licitante provisoriamente vencedora, deverá ter um roteiro de testes para demonstrar, de forma prática e inequívoca, a capacidade da plataforma em executar as funcionalidades essenciais de cada módulo. Durante a demonstração, deverão ser atendidos pelo menos 90% das especificações e funcionalidades definidas. O não atendimento a este índice resultará na desclassificação da licitante.

Justificativa: A exigência fundamenta-se na natureza do objeto, que envolve uma solução tecnológica especializada para modernizar, padronizar e aperfeiçoar o gerenciamento das manifestações dos cidadãos, permitindo o adequado recebimento, registro, tramitação, acompanhamento e resposta das demandas encaminhadas à Administração Pública Municipal.

5.10.2. Demonstração da Capacidade Técnica

5.10.2.1. Apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, obrigatoriamente pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, comprovando o fornecimento da solução nos moldes do Termo de Referência.

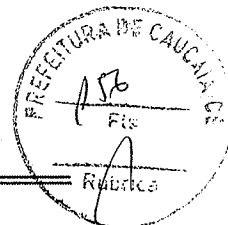
5.10.2.2. Apresentação de 01 (um) Profissional de Nível Superior (Tecnologia da Informação ou áreas correlatas), devidamente reconhecido pela entidade profissional competente.

5.10.2.3. A comprovação de vínculo poderá ser feita por meio de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Contrato Social (em caso de sócio) ou Contrato de Prestação de

✉ cgm@caucaia.ce.gov.br

☎ (85) 3342-8064

[Handwritten signature]



Serviços vigente ou por meio de Declaração de Contratação Futura, firmada entre a licitante e o profissional.

Justificativa: Os critérios de habilitação técnica prestam-se a comprovar que o licitante possui a qualificação necessária para bem executar o objeto da contratação. A exigência de atestados que demonstrem experiência em atividades similares de complexidade tecnológica equivalente ou superior é fundamental para garantir que a empresa já executou serviços compatíveis com o que se pretende contratar, mitigando riscos de inexecução.

5.11. REGIME E LOCAL DE EXECUÇÃO

5.11.1. A prestação dos serviços ocorrerá predominantemente de forma remota, mediante acesso à plataforma web e atendimento aos usuários por meio dos canais disponibilizados pela contratada.

5.11.2. O suporte técnico poderá ser realizado por telefone, correio eletrônico, sistema de chamados ou outros meios eletrônicos disponibilizados pela contratada.

5.11.3. Quando necessário, poderão ser realizados atendimentos presenciais, mediante solicitação da Administração.

5.11.4. A solução será disponibilizada para utilização da Ouvidoria Geral do Município de Caucaia, vinculada à Controladoria-Geral do Município

5.12. Das Condições Logísticas e do Ambiente de Testes

5.12.1. Por tratar-se de uma solução 100% web, o sistema apresentado para a POC deverá estar previamente hospedado em ambiente de nuvem (Data Center) que simule as condições reais de segurança, desempenho e criptografia exigidas neste termo.

5.12.2. É de responsabilidade integral e exclusiva do interessado a carga de um banco de dados de teste (massa de dados fictícios, porém logicamente consistentes), contendo manifestações simuladas de Ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações), pedidos de acesso à informação (E-SIC) e históricos de tramitação fictícios, que permitam a execução plena de todas as rotinas de registro, tramitação, resposta e consolidação gerencial das manifestações.

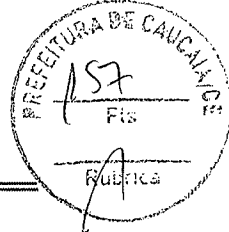
5.12.3. Para comprovar a arquitetura 100% web e a independência de hardware da plataforma, a Comissão de Avaliação poderá exigir que os testes sejam executados em computadores e navegadores da própria Prefeitura de Caucaia, bastando o fornecimento da URL de acesso pela licitante.

5.13. Do Rito de Avaliação e Critérios de Rejeição

5.13.1. A avaliação será conduzida por uma Comissão Especial de Avaliação Técnica, formalmente designada pela autoridade competente, composta por servidores efetivos da Controladoria e técnicos da área de Tecnologia da Informação do Município.

5.13.2. Durante a sessão pública, a Comissão guiará a validação por meio de um Roteiro de Testes Homologatório, exigindo a execução em tempo real. A avaliação e os testes de conformidade deverão seguir rigorosamente os critérios, condições, roteiro de testes e metodologia de pontuação definidos no Anexo I do Termo de Referência.





5.13.3. Os prepostos técnicos da licitante deverão responder imediatamente aos questionamentos operacionais formulados pela Comissão durante a exibição das telas e rotinas do sistema.

5.13.4. Hipóteses de Reprovação Automática: O licitante será considerado sumariamente desclassificado e reprovado na POC caso:

- a) Não compareça ou não inicie a transmissão da demonstração técnica na data e horário agendados pelo(a) Pregoeiro(a);
- b) Não forneça as credenciais de acesso ao Ambiente de Testes no prazo estipulado no subitem 5.12.
- c) O sistema apresente erros fatais de execução (*crashes*), indisponibilidade de servidor ou falhas graves nos módulos que impossibilitem a conclusão do Roteiro de Testes;
- d) Fique constatado que a solução apresentada não opera integralmente em ambiente web (exigindo instalação de componentes *client-side* ou aplicativos proprietários locais nas estações de trabalho, exceto navegadores padrões atualizados).

5.14. Do Encerramento e Sucessão

5.14.1. Ao término dos trabalhos, a Comissão Especial de Avaliação Técnica lavrará o Relatório Técnico de Avaliação da POC, registrando de forma motivada e minuciosa a conformidade ou inconformidade de cada item testado.

5.14.2. O Relatório Técnico de Avaliação será assinado pelos membros da comissão e encaminhado imediatamente ao Pregoeiro (a) para juntada aos autos e divulgação aos demais participantes.

5.14.3. Sendo a proposta e o software aprovados na POC, o licitante será considerado habilitado tecnicamente, prosseguindo o certame para a fase de Habilitação Documental.

5.14.4. Caso o interessado mais bem classificado seja reprovado na PoC ou descumpra os prazos deste capítulo, sua proposta será inabilitada tecnicamente, cabendo ao Agente de Contratação convocar o interessado subsequente na ordem de classificação, e assim sucessivamente, respeitada a ordem de classificação, para apresentação da solução e submissão ao mesmo rito de Prova de Conceito, até a obtenção de uma proposta válida ou até a declaração de que o processo de dispensa de licitação restou fracassado ou deserto.

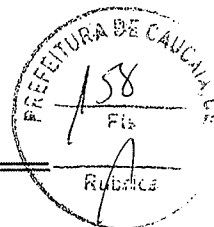
5.15. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

5.15.1. As partes DEVERÃO cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

5.15.2. Em atendimento aos Requisitos Gerais de Segurança da Informação a licitante vencedora deverá apresentar durante a DEMONSTRAÇÃO TÉCNICA documento contendo sua Política de Segurança da Informação conforme solicitado a seguir.

5.15.3. Política de Segurança da Informação da licitante vencedora deverá estar alinhada com aquela adotada pela Contratante e abordar no mínimo os aspectos relacionados abaixo:





5.15.4. Responsabilidades relacionadas ao acesso, tratamento e armazenamento de informações, conforme estabelecido para profissionais, terceiros e usuários da Plataforma, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD / Lei nº 13.709/2018).

5.16. Requisitos Funcionais da Solução:

5.16.1. A solução deverá atender às funcionalidades mínimas estabelecidas neste Termo de Referência e demais especificações técnicas definidas pela Controladoria-Geral do Município.

5.16.2. A solução deverá permitir a segregação das manifestações por unidades de Ouvidoria, assegurando o gerenciamento individualizado das demandas e a consolidação das informações pela Ouvidoria Geral do Município.

5.16.3. A solução deverá permanecer disponível durante toda a vigência contratual, incluindo suporte técnico, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva.

5.16.4. As atualizações necessárias ao adequado funcionamento da solução deverão estar compreendidas no valor contratado, sem ônus adicional para a Administração.

5.17. Continuidade das Informações:

5.17.1. Ao término da contratação, a contratada deverá disponibilizar à Administração os dados armazenados no sistema em formato eletrônico compatível, assegurando a continuidade das informações e a possibilidade de migração para eventual solução futura.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Início e Regime de Execução:

6.1.1. A execução do objeto terá início a partir da assinatura do contrato (ou emissão da Ordem de Serviço), configurando-se como prestação de serviços comuns de natureza contínua.

6.1.2. Os serviços possuem natureza contínua e serão executados de forma remota, sem prejuízo da realização de reuniões, treinamentos ou orientações complementares quando necessários ao adequado funcionamento da solução.

6.2. Implantação e Disponibilização da Solução:

6.2.1. A contratada deverá realizar a implantação e parametrização inicial do sistema, observando as necessidades operacionais da Controladoria-Geral do Município e das Ouvidorias Setoriais.

6.2.2. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web, permitindo o acesso dos usuários autorizados por meio da internet, mediante controle de perfis e níveis de acesso.

6.2.3. A contratada deverá promover treinamento dos usuários indicados pela Administração, garantindo a adequada utilização das funcionalidades disponibilizadas pela plataforma.

6.3. Suporte Técnico e Manutenção:

6.3.1. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico aos usuários durante toda a vigência contratual, por meio de canais remotos de atendimento, tais como telefone, correio eletrônico, sistema de chamados, aplicativos de mensagens ou outros meios disponibilizados pela empresa.



cgm@caucaia.ce.gov.br



(85) 3342-8064

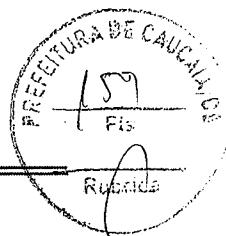


Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo – CEP: 61.601-055

Ass



6.3.2. Os serviços de manutenção compreenderão ações corretivas, preventivas e evolutivas, destinadas a assegurar a continuidade, estabilidade e adequado funcionamento da solução.

6.3.3. As atualizações necessárias ao funcionamento do sistema estarão compreendidas no valor contratado, sem ônus adicional para a Administração.

6.4. Instrumento de Medição e Ateste:

6.4.1. A aferição da execução contratual, para fins de pagamento, será realizada mensalmente mediante verificação da efetiva disponibilização da solução, da prestação dos serviços de suporte e manutenção e do adequado funcionamento da plataforma.

6.4.2. O Fiscal do Contrato emitirá o respectivo ateste após a verificação da conformidade dos serviços executados com as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.5. Fiscalização e Controle:

6.5.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) formalmente designado(s), nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.5.2. Compete à fiscalização verificar a disponibilidade da solução, a regularidade da prestação dos serviços de suporte e manutenção, bem como registrar eventuais ocorrências verificadas durante a execução contratual.

6.5.3. Verificadas falhas ou desconformidades na execução dos serviços, a contratada será notificada para promover as correções necessárias, sem prejuízo da aplicação das medidas previstas no contrato e na legislação vigente.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Disposições Gerais

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas, as disposições deste Termo de Referência e as normas da Lei Federal nº 14.133/2021, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, mediante formalização na forma da legislação aplicável.

7.1.3. As comunicações entre a Controladoria-Geral do Município e a contratada deverão ser realizadas preferencialmente por meio eletrônico ou outro meio formal que permita a comprovação das informações transmitidas.

7.1.4. Após a assinatura do contrato, a Administração poderá realizar reunião de alinhamento com a contratada para definição dos procedimentos de implantação da solução, indicação dos usuários responsáveis e estabelecimento dos fluxos operacionais do sistema.

7.2. Da Fiscalização

7.2.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) formalmente designado(s), nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.2.1.1. Fiscal Técnico



cgm@caucaia.ce.gov.br



(85) 3342-8064

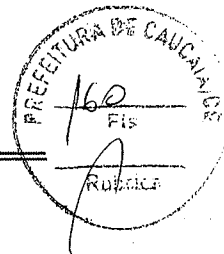


Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo – CEP: 61.601-055

Jan



Compete ao Fiscal Técnico:

- I. acompanhar a disponibilização e funcionamento da solução;
- II. registrar ocorrências verificadas durante a execução contratual;
- III. solicitar à contratada a correção de falhas identificadas;
- IV. comunicar ao Gestor do Contrato situações que possam comprometer a adequada execução dos serviços;
- V. emitir manifestação quanto à conformidade dos serviços prestados.

7.2.1.2. Fiscal Administrativo

- I. verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada;
- II. acompanhar a regularidade documental necessária aos pagamentos;
- III. auxiliar nos procedimentos de prorrogação, apostilamento e demais atos administrativos relacionados ao contrato.

7.3. Verificação da Execução

7.3.1. A fiscalização utilizará como referência a efetiva disponibilização da solução, a prestação dos serviços de suporte técnico e a realização das manutenções necessárias ao adequado funcionamento da plataforma.

7.3.2. As ocorrências identificadas durante a execução deverão ser registradas e comunicadas à contratada para adoção das medidas corretivas cabíveis.

7.3.3. O descumprimento das obrigações contratuais poderá ensejar a aplicação das sanções previstas na legislação e no contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Recebimento do Objeto:

8.1.1. **Provisório:** No ato da apresentação da Nota Fiscal e da verificação da disponibilização da solução contratada, para posterior conferência da conformidade dos serviços executados.

8.1.2. **Definitivo:** Em até 15 (quinze) dias após o recebimento provisório, mediante ateste do Fiscal do Contrato, confirmando a regular disponibilização da solução, a prestação dos serviços de suporte técnico e a fiel execução do objeto.

8.2. Liquidação da Despesa:

8.2.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento equivalente, a Administração terá até 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação da despesa.

8.2.2. **Rito Simplificado:** Por se tratar de contratação de valor inferior ao limite previsto no art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, o prazo de liquidação poderá ser reduzido pela metade, observadas as normas internas da Administração.

8.3. Do Pagamento:



cgm@caucaia.ce.gov.br



(85) 3342-8064



Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo - CEP: 61.601-055

Handwritten signature



8.3.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, nos termos do art. 92, inciso VI, da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.3.2. O pagamento será realizado exclusivamente por ordem bancária em conta corrente de titularidade da contratada.

8.3.3. Em caso de atraso injustificado por parte da Administração, os valores devidos poderão ser atualizados na forma da legislação aplicável.

8.4. Condicionantes para o Pagamento:

8.4.1. A Nota Fiscal deverá estar acompanhada da documentação comprobatória da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da contratada, quando exigível, ou esta poderá ser verificada por meio dos sítios eletrônicos oficiais.

8.4.2. A manutenção das condições de habilitação será verificada pela Administração durante toda a execução contratual.

8.4.3. Empresas optantes pelo Simples Nacional deverão apresentar a documentação necessária para fins de tratamento tributário diferenciado, quando cabível.

8.5. Glosas e Rejeições:

8.5.1. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando executados em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência, devendo a contratada promover as correções necessárias sem ônus para a Administração.

8.5.2. Havendo controvérsia sobre parte da execução, a Administração poderá efetuar o pagamento da parcela incontroversa, nos termos do art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021.

9. DEMONSTRAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS

9.1. Da Verificação das Funcionalidades da Plataforma

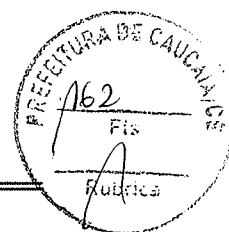
9.1.1. A empresa provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada, a critério da Administração, para apresentar demonstração do sistema, com a finalidade de verificar a compatibilidade das funcionalidades disponibilizadas com as especificações constantes deste Termo de Referência.

9.1.2. A demonstração terá caráter exclusivamente verificatório, não constituindo etapa de habilitação, e destina-se à confirmação do atendimento dos requisitos funcionais mínimos exigidos pela Administração.

9.1.3. A apresentação do sistema poderá ser realizada de forma presencial, em data e horário definidos pela Administração.

9.1.4. Durante a demonstração, a Administração poderá solicitar a execução prática das funcionalidades descritas neste Termo de Referência, bem como realizar diligências para esclarecimento de informações apresentadas, nos termos do art. 64 da Lei nº 14.133/2021.

Assinatura



9.1.5. Caso seja constatado o não atendimento das funcionalidades mínimas exigidas, a proposta será desclassificada, sendo convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

9.1.6. A demonstração do sistema não gerará qualquer custo adicional para a Administração.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. Forma de Seleção e Critério de Julgamento:

10.1.1. O fornecedor será selecionado por meio do rito de **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, com fundamento no Art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

10.1.2. O critério de julgamento será o **MENOR PREÇO POR LOTE**, conforme definido nos Estudos Técnicos Preliminares (ETP).

10.2. Habilitação:

10.2.1. A documentação de Habilitação deverá ser enviada juntamente com a proposta de preços, observadas as exigências previstas neste Termo de Referência e no instrumento convocatório.

10.2.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

10.2.2.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

10.2.2.1.1. Representante legal: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.2.2.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.2.2.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.2.2.1.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou 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;

10.2.2.1.5. Sociedade empresária 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 nº 77, de 18 de março de 2020.

10.2.2.1.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.2.2.1.7. 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.



cgm@caucaia.ce.gov.br



(85) 3342-8064



Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 - Padre Romualdo - CEP: 61.601-055

Handwritten signature



10.2.2.1.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764/1971.

10.2.2.1.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

10.2.2.2. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

10.2.2.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

10.2.2.2.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual (FIC) ou municipal, conforme o caso, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

10.2.2.2.3. A comprovação de regularidade para com a Fazenda Federal deverá ser feita através da Certidão de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), emitida pela Receita Federal do Brasil, conforme Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014;

10.2.2.2.4. Regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

10.2.2.2.5. Regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

10.2.2.2.6. Prova de situação regular perante o FGTS, através de Certificado de Regularidade - CRF;

10.2.2.2.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão de regularidade, nos termos da Lei nº 12.440/2011;

10.2.2.2.8. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda respectiva;

10.2.2.2.9. O licitante enquadrado como MEI que pretenda auferir os benefícios da LC nº 123/2006 estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

10.2.2.3. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

10.2.2.3.1. CERTIDÃO NEGATIVA DE FALÊNCIA, RECUPERAÇÃO JUDICIAL OU EXTRAJUDICIAL, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica em data não superior a 30 (trinta) dias; (Art. 69, inc. II, Lei nº 14.133/21).

10.2.2.3.2. No caso de Certidão Positiva de Recuperação Judicial ou Extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

*Jun*



10.2.2.4. HABILITAÇÃO TÉCNICA

10.2.2.4.1. Apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, obrigatoriamente pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, comprovando o fornecimento da solução nos moldes do Termo de Referência.

10.2.2.4.2. Apresentação de 01 (um) Profissional de Nível Superior (Tecnologia da Informação ou áreas correlatas), devidamente reconhecido pela entidade profissional competente.

10.2.2.4.3. A comprovação de vínculo poderá ser feita por meio de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Contrato Social (em caso de sócio) ou Contrato de Prestação de Serviços vigente ou por meio de Declaração de Contratação Futura, firmada entre a licitante e o profissional.

Justificativa: Os critérios de habilitação técnica prestam-se a comprovar que o licitante possui a qualificação necessária para bem executar o objeto da contratação. A exigência de atestados que demonstrem experiência em atividades similares de complexidade tecnológica equivalente ou superior é fundamental para garantir que a empresa já executou serviços compatíveis com o que se pretende contratar, mitigando riscos de inexecução.

10.2.2.5. Equipe Técnica Mínima:

10.2.2.5.1.1. A contratada deverá comprovar que possui em seu quadro, na data da contratação, os seguintes profissionais:

10.2.2.5.1.2. 01 (um) Profissional de Nível Superior (Tecnologia da Informação ou áreas correlatas), devidamente reconhecido pela entidade profissional competente.

10.2.2.5.1.3. A comprovação de vínculo poderá ser feita por meio de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), Contrato Social (em caso de sócio) ou Contrato de Prestação de Serviços vigente ou por meio de Declaração de Contratação Futura, firmada entre a licitante e o profissional.

10.2.2.5.1.4. Caso seja apresentada a Declaração de Contratação Futura mencionada no item anterior, a contratação efetiva e o vínculo formal do profissional ficarão condicionados e serão exigíveis apenas após a adjudicação do objeto do certame à empresa vencedora.

10.2.2.5.1.5. A Prefeitura Municipal de Caucaia reserva-se o direito de realizar diligências (Art. 64, I, Lei 14.133/21) para verificar a veracidade dos atestados.

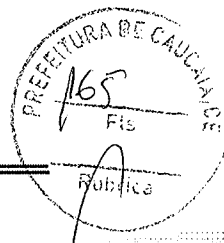
10.2.2.6. DECLARAÇÕES

a) Declaração da Licitante em papel timbrado e assinado pelo representante legal, informando que cumpre a proibição prevista no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal. – ou seja, de que não utiliza trabalho de menor de dezoito anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres, e de trabalho de menor de quatorze anos, salvo na condição de aprendiz.

b) Declaração de que a interessada atende aos requisitos de habilitação e de que o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei;

c) Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;

*Ass*



- d) Declaração expressa de integral concordância com os termos do termo de referência e seus anexos.
- e) Declaração, para os devidos fins, conhecimento de todas as exigências relacionadas à execução dos serviços objeto do referido Aviso de Contratação, que conhece as condições locais para execução do objeto, e que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assumindo total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.
- f) Declaração que está enquadrada na categoria. (MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE), bem como não está incluída nas hipóteses do § 4º, do art.3º, da Lei na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

11. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O valor total estimado para a presente contratação é de R\$ 63.600,00 (sessenta e três mil e seiscentos reais), para o período de 12 (doze) meses.

11.2. O valor acima foi obtido mediante pesquisa de preços realizada pela Administração e consolidada no Mapa de Preços constante nos autos do processo, observadas as especificações, quantitativos e valores previstos neste Termo de Referência.

11.3. Serão consideradas excessivas e desclassificadas as propostas que apresentarem valores superiores ao valor estimado da contratação, observados os princípios da economicidade e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

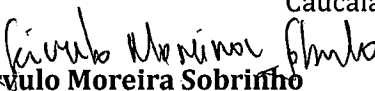
12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA CONTRATAÇÕES.

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Município de Caucaia para o exercício de 2026.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação orçamentária:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	16.01 – Controladoria-Geral do Município
PROJETO ATIVIDADE:	04.122.0407.2.204.0000
ELEMENTO DE DESPESA:	3.3.90.40.00
FONTE:	1500000000

Caucaia CE, 21 de junho de 2026.


Servulo Moreira Sobrinho

Agente Demandante

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



cgm@caucaia.ce.gov.br



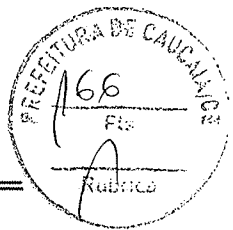
(85) 3342-8064



Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo - CEP: 61.601-055



ANEXO — ROTEIRO OFICIAL DE PROVA DE CONCEITO (PoC)

1. OBJETO

O presente documento estabelece o Roteiro Oficial da Prova de Conceito (PoC), a ser realizada pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, com a finalidade de comprovar, de forma prática e inequívoca, que a solução ofertada atende aos requisitos técnicos e funcionais previstos no Termo de Referência.

A PoC tem caráter eliminatório, devendo a solução demonstrar o atendimento mínimo de 90% (noventa por cento) das especificações exigidas.

2. FINALIDADE DA PROVA DE CONCEITO

- I – Comprovar a aderência funcional da solução aos módulos descritos no Termo de Referência;
- II – Validar a integração entre os módulos;
- III – Verificar a conformidade com requisitos de segurança da informação e LGPD;
- IV – Avaliar a rastreabilidade, auditoria e geração de indicadores gerenciais;
- V – Assegurar que a solução seja estruturada em arquitetura integrada e em ambiente 100% web.

3. CONDIÇÕES GERAIS DA DEMONSTRAÇÃO

- 3.1 A demonstração deverá ocorrer em ambiente funcional, acessível via navegador web.
- 3.2 Não será admitida apresentação por meio de vídeos gravados, apresentações estáticas ou protótipos não funcionais.
- 3.3 A licitante deverá disponibilizar usuários previamente configurados para cada perfil exigido.
- 3.4 A Comissão poderá solicitar, durante a sessão, a criação de novos registros para validação da integração em tempo real.

4. TESTES DE INTEGRAÇÃO (OBRIGATÓRIOS E ELIMINATÓRIOS) ROTEIRO DE DEMONSTRAÇÃO POR MÓDULO

4.1 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E COMPATIBILIDADE GERAL DO SISTEMA



cgm@caucaia.ce.gov.br



(85) 3342-8064

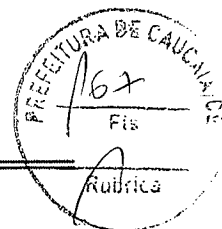


Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo – CEP: 61.601-055

Ass



Procedimento:

- 1- Fornecer uma interação com o usuário por meio de janelas (padrão Windows) no gerenciamento operacional do software.
- 2- Oferecer atualização automática de versão: ao iniciar, o sistema deve verificar novas versões remotamente de forma autônoma e realizar a atualização.
- 3- Oferecer rotina e facilidade de instalação e inicialização via internet de forma simplificada.
- 4- Garantir conexão remota segura e criptografada com o banco de dados principal do sistema.
- 5- Disponibilizar aprimoramentos, adequações e inovações solicitadas pela Prefeitura Municipal de Caucaia/CE.
- 6- Funcionamento híbrido e integrado: Software que opere tanto na plataforma WEB quanto em plataforma Desktop.

Resultado esperado:

Permissões devem ser aplicadas em tempo real.

4.2 - PORTAIS WEB DE TRANSPARÊNCIA: MÓDULO E-SIC E OUVIDORIA GERAL

Procedimento:

- 1 - Página individual e exclusiva da Ouvidoria Municipal no site oficial, contendo menus, orientações e formulários de cadastro de demandas
- 2 - Página individual e exclusiva do Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC) no site oficial, com fluxo estruturado de atendimento à Lei de Acesso à Informação.
- 3 - Geração e visualização de relatórios quantitativos e qualitativos por tipo de manifestação realizada.
- 4 - Geração e visualização de relatórios gerenciais e estatísticos detalhados por tipo de solicitação
- 5 - Exibição de gráficos estatísticos dinâmicos sobre os dados de ouvidoria e atendimentos diretamente no portal público.
- 6 - Cadastro administrativo e gestão de membros da equipe da Ouvidoria Municipal de Caucaia.
- 7 - Painel de controle com cadastro completo de informações institucionais, endereço, telefone e contatos do órgão.
- 8 - Pesquisa de satisfação do cidadão interativa contendo a avaliação do atendimento com ícones visuais ('carinhas' de satisfação).



cgm@caucaia.ce.gov.br



(85) 3342-8064

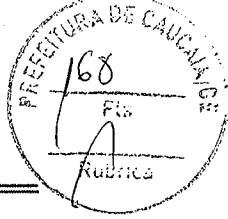


Atendimento: Segunda à sexta-feira, das 8h às 16h



Rua D, nº 270 – Padre Romualdo - CEP: 61.601-055

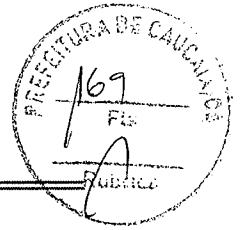
Ass



- 9 - Recurso para possibilitar o envio de resposta de demandas através de link eletrônico exclusivo enviado diretamente para a secretaria responsável.
- 10 - Sistema completo de tramitação interna de protocolo entre os setores competentes, com registro histórico do percurso.
- 11 - Filtro e agrupamento de demandas de Ouvidoria por competência cronológica anual.
- 12 - Filtro e agrupamento de demandas de Ouvidoria por secretaria de destino responsável.
- 13 - Filtro e agrupamento de demandas de Ouvidoria por tipo de manifestação cadastrada (ex: reclamação, elogio, denúncia).
- 14 - Filtro e agrupamento de demandas de Ouvidoria por tipo de situação de atendimento (ex: aberto, em análise, respondido).
- 15 - Módulo para recebimento de solicitações originadas pela Ouvidoria via Canal Web de forma direta.
- 16 - Módulo para registro manual e triagem de solicitações originadas via Canal de Telefone
- 17 - Módulo para registro manual e triagem de solicitações originadas por atendimento presencial (físico).
- 18 - Módulo para registro e inserção de solicitações físicas vindas de Caixas coletoras ou Urnas municipais.
- 19 - Módulo para registro de solicitações recebidas via correspondência física (carta).
Módulo para registro de solicitações recebidas via e-mail corporativo da ouvidoria.
- 20 - Módulo de relatórios específicos de solicitações resolvidas (com resposta efetiva registrada).
- 21 - Módulo de relatórios detalhados com informações e histórico completo de tramitação de cada solicitação
- 22 - Mecanismo eletrônico de encaminhamento de denúncias ou manifestações para ouvidorias setoriais por meio de sistema integrado.
- 23 - Tela de Login seguro com autenticação de usuário e senha exclusiva para o Ouvidor Geral do Município.
- 24 - Geração automática de alertas visuais e de relatórios de críticas indicando prazos expirados ou próximos do vencimento.
- 25 - Recurso integrado para possibilitar que o cidadão receba as respostas oficiais por múltiplos canais (SMS, e-mail, portal).



[Handwritten signature]



26 - Opções avançadas de pesquisa e buscas textuais parametrizadas no banco de manifestações.

27 - Dashboard gerencial para o ouvidor contendo resumos estatísticos rápidos, gráficos e alertas de demandas críticas.

28 - Disponibilizar Inteligência Artificial (AI) integrada no painel administrativo para sugestão de textos de respostas de ouvidoria e SIC de forma inteligente.

Resultado esperado:

4.3- GESTÃO DESCENTRALIZADA: MÓDULO DE OUVIDORIA SETORIAL

- 1 - Painel exclusivo e ambiente de trabalho restrito para o Ouvidor Setorial de cada pasta municipal.
- 2 - Geração e emissão de relatórios específicos relativos às demandas da respectiva ouvidoria setorial.
- 3 - Tela de login segura com autenticação individualizada por secretaria (usuário e senha para ouvidor setorial).
- 4 - Módulo para possibilitar o envio imediato e direto da resposta elaborada pelo ouvidor setorial de volta para a validação do Ouvidor Geral.
- 5 - Mapeamento de alertas e controle de prazos das demandas setoriais por meio de relatórios de críticas automáticos.

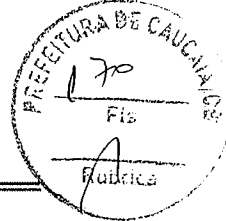
Resultado esperado:

5.2 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A. Base de Dados Única e Fluxo de Gestão (30 PONTOS)

- ☐ Cadastro & Protocolo: Registro de manifestação pelo cidadão com geração e consulta de protocolo.
- ☐ Tramitação: Encaminhamento de demandas (Ouvidoria Geral → Setorial) com histórico preservado.
- ☐ Canais de Entrada: Centralização de 5 canais em ambiente único (Web, E-mail, Presencial, Telefone e Caixa de Sugestões).
- ☐ Módulo E-SIC: Gestão completa de pedidos de Acesso à Informação, prazos e histórico.

Jan



B. Automação, IA e Regras de Negócio (20 PONTOS)

- ☐ Prazos Legais: Controle automático de prazos, alertas e sinalização de atrasos.
- ☐ Inteligência Artificial (IA): Geração automática de sugestões de resposta para Ouvidoria e E-SIC.
- ☐ Parametrização Autônoma: Alteração de parâmetros (setores, categorias) sem intervenção do fornecedor.

C. Perfis, Segurança e Auditoria (30 PONTOS)

- ☐ Perfis Unificados (Item 4.2): Criação/alteração de acessos com replicação de permissões em tempo real entre módulos.
- ☐ Trilha de Auditoria e Logs (Item 4.3): Registro unificado contendo Usuário, Data, Hora, IP e Ação executada.
- ☐ Anexos e Restrições: Upload com controle de tamanho/formato (ex: restrição em PDF).
- ☐ Login e Backup: Autenticação por CPF, evidências de rotina de backup em nuvem, restauração e SLA $\geq 99,5\%$.

D. Governança, Transparência e LGPD (20 PONTOS)

- ☐ Dashboards & Relatórios: Painel com indicadores dinâmicos em tempo real e exportação de dados para PDF e Excel.
- ☐ Pesquisa de Satisfação: Coleta pós-atendimento e geração de relatório consolidado.

Total: 100 pontos

Será considerada APROVADA a licitante que obtiver pontuação igual ou superior a 90%. Abaixo deste percentual, a licitante será considerada REPROVADA.

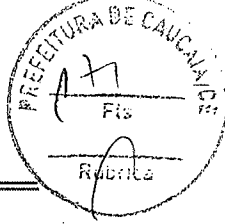
6. DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO (APROVAÇÃO/REPROVAÇÃO)

6.1. A pontuação obtida pelo interessado na Prova de Conceito será apurada com base na soma dos critérios definidos no item 5.2 (Critérios de Avaliação), totalizando o máximo de 100 (cem) pontos.

6.2. Será considerado APROVADO o interessado que obtiver pontuação igual ou superior a 90 (noventa) pontos, correspondente ao percentual mínimo de 90% (noventa por cento) das especificações e funcionalidades exigidas neste Termo de Referência.



2/10



6.3. Será considerado REPROVADO o interessado que obtiver pontuação inferior a 90 (noventa) pontos, aplicando-se, nesse caso, o disposto no item 5.4.7 (ou equivalente da numeração final), com a convocação do próximo interessado na ordem de classificação.

6.4. O resultado da avaliação será consignado no Relatório Técnico de Avaliação da PoC, elaborado pela Comissão Especial de Avaliação Técnica, nos termos do item 5.5.1, e juntado aos autos do processo de dispensa de licitação para fins de prosseguimento à fase de homologação.

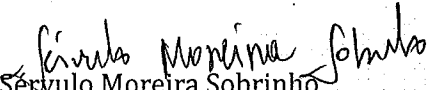
7. DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS NA PoC

- I – Política de Segurança da Informação;
- II – Documento formal de SLA;
- III – Descrição da Arquitetura da Solução;
- IV – Plano de Backup;
- V – Modelo de Logs;

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

O não atendimento aos requisitos mínimos ou a não realização da demonstração técnica no prazo estabelecido implicará na desclassificação da licitante, sendo convocada a próxima classificada, nos termos do edital.

Caucaia CE, 21 de junho de 2026.


Servulo Moreira Sobrinho
Agente Demandante

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO