



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**EDITAL DE LICITAÇÃO**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06.007/2026**  
**(Processo Administrativo nº 11.661/2025)**

**Objeto:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE PARA IMPLEMENTAÇÃO DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS BASEADAS NOS ATENDIMENTOS DE CONSUMIDORES E FORNECEDORES, INCLUINDO MÓDULO PESQUISA DE PREÇOS DIGITAIS, COM TODOS OS TRÂMITES DE FORMA ELETRÔNICA, COM IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO DE USUÁRIOS E SUPORTE TÉCNICO, PARA ATENDER AS DEMANDAS DO PROCON (PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR) DE JOÃO PESSOA-PB.

**Data de Abertura:** 23 de fevereiro de 2026 às 09:00h (Horário de Brasília - DF)

**Valor total Estimado:** SIGILOSO

Lei adotada	Registro de Preços	Critério de Julgamento	Modo de Disputa
nº 14.133/2021	Não	MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE	ABERTO/FECHADO

**Documentos de Habilitação (Observar Item 7 do Edital)**

Vistoria	Lic. Exclusiva ME/EPP?	Reserva Cota ME/EPP?	Prova de Conceito/Amostra?
Não	Não	Não	Sim

**Prazo do envio das propostas:** até às 08:59 do dia 23/02/2026

Pedidos de Esclarecimentos:	Impugnações:
Até o dia: 13 de fevereiro de 2026  Para o endereço eletrônico: <a href="mailto:centraldecomprasjp.pregao@gmail.com">centraldecomprasjp.pregao@gmail.com</a>	Até o dia: 13 de fevereiro de 2026  Para o endereço eletrônico: <a href="mailto:centraldecomprasjp.pregao@gmail.com">centraldecomprasjp.pregao@gmail.com</a>

**Observações Gerais**

<b>Local de realização:</b>	<a href="https://www.gov.br/compras/pt-br/">https://www.gov.br/compras/pt-br/</a>
-----------------------------	---

Em caso de problemas técnicos relacionados à utilização do Portal de Compras do Governo Federal ligar para o 0800-978-9001 ou [portaldeservicos.economia.gov.br](http://portaldeservicos.economia.gov.br).



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**Estrutura do Edital**

<b>PREÂMBULO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. DO OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA NO SISTEMA ELETRÔNICO .....</b>	<b>8</b>
<b>6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .....</b>	<b>9</b>
<b>7. DA FASE DE JULGAMENTO .....</b>	<b>12</b>
<b>8. DA FASE DE HABILITAÇÃO .....</b>	<b>14</b>
8.1.1. Habilitação jurídica .....	14
8.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista .....	14
8.1.3. Qualificação Econômico-Financeira: .....	15
8.1.4. Qualificação Técnica: .....	16
8.1.5. Outras considerações sobre a Habilitação .....	16
8.1.6. Informações Complementares .....	19
<b>9. DA PROPOSTA DE PREÇOS FINAL .....</b>	<b>19</b>
<b>10. DOS RECURSOS .....</b>	<b>20</b>
<b>11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA .....</b>	<b>21</b>
<b>2414. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES .....</b>	<b>25</b>
<b>15. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO .....</b>	<b>25</b>
<b>16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>26</b>
<b>17. DO FORO .....</b>	<b>26</b>
<b>18. DOS ANEXOS .....</b>	<b>27</b>



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**PREÂMBULO**

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA**, por meio da **SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO – SEAD**, sediada na Rua Diógenes Chianca nº 1777, Água Fria - João Pessoa / PB, torna público, para conhecimento de quantos possam se interessar, que fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, objetivando a aquisição do(s) bem(ns) descrito(s) na Cláusula 1 – DO OBJETO deste Edital.

A participação no presente pregão dar-se-á por meio de sistema eletrônico, pelo acesso ao site <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, nas condições descritas neste Edital.

Este Edital, seus anexos, o resultado do Pregão e os demais atos pertinentes também constarão do site <https://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br/#/licitacoes>.

O procedimento licitatório e os atos dele decorrentes observarão as disposições da Lei Federal nº 14.133/21, do Decreto Municipal nº 10.541/2024, Decreto Municipal nº 10.251/2023, Decreto Municipal nº 10.445/2023, alterado pelo decreto 10.563/2024, Decreto Federal nº 8.538/2015 e da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, e das demais normas complementares aplicáveis.

**Clique ou toque aqui para inserir uma data.**

**Data da sessão: 23 de fevereiro de 2026.**

**Horário: 09:00 horas (horário de Brasília)**

**Local: Portal de Compras do Governo Federal**

**Critério de Julgamento: MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE.**

**Modo de Disputa: ABERTO/FECHADO**

**UASG: 982051**

Os trabalhos serão conduzidos pelo Pregoeiro Oficial da Secretaria de Administração, o Sr. Dalpes Silveira de Souza, pelo Pregoeiro, o Sr. Jocemir Severino dos Santos ou pela Pregoeira, a Sra. Lucélia Alves Silva, com apoio do Sr. Adriano Soares Lemos de Souza e da Sra. Emília de Rodat de Souza Silva, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para a página eletrônica <https://www.gov.br/compras/pt-br/>

**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é o **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE PARA IMPLEMENTAÇÃO DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS BASEADAS NOS ATENDIMENTOS DE CONSUMIDORES E FORNECEDORES, INCLUINDO MÓDULO PESQUISA DE PREÇOS DIGITAIS, COM TODOS OS TRÂMITES DE FORMA ELETRÔNICA, COM IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO DE USUÁRIOS E SUPORTE TÉCNICO, PARA ATENDER AS DEMANDAS DO PROCON (PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR) DE JOÃO PESSOA-PB.**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

1.2. Deverão ser observadas as especificações e condições de fornecimento constantes do Termo de Referência – Anexo I, parte integrante deste edital.

1.3. A licitação será realizada em grupo único, formado por 05 itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

## **2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação e que estiverem previamente credenciados no **Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF**.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte e para o microempreendedor individual – MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

2.6. Não poderão participar desta licitação:

2.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

2.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.6.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcios e que sejam controladas, coligadas ou subsidiárias entre si, ou ainda, vinculadas sob nenhuma forma. Não obstante a autorização para subcontratação parcial de parcelas específicas do objeto, nos termos do art. 122 da Lei nº 14.133/2021, justifica-se a vedação à participação de empresas reunidas em consórcio com fundamento na busca pela eficiência administrativa, na simplificação da gestão contratual e na necessidade de responsabilização direta e individual do contratado. A formação de consórcios, embora admitida em lei, pode implicar complexidades adicionais na fase de execução contratual, especialmente no que tange à definição de responsabilidades, à fiscalização técnica e à gestão das obrigações contratuais. Considerando que o objeto em questão não demanda a conjugação de expertises múltiplas ou vultosos investimentos que justifiquem tal modalidade de participação, a vedação ora imposta mostra-se razoável, proporcional e devidamente fundamentada, preservando-se, de forma harmônica, a possibilidade de subcontratação limitada e controlada.

2.7. O impedimento de que trata o item 3.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.6.2 e 3.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.10. O disposto nos itens 3.6.2 e 3.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.12. A vedação de que trata o item 3.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

### **3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório.

3.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

3.3.3. inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

3.3.4. cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

3.3.4.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.3.4.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.4. O licitante enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá, ainda, apresentar qualquer um dos seguintes documentos, a critério do licitante:

a. declaração expressa conforme modelo disposto no anexo III, formalmente assinado pelo representante legal da empresa ou por profissional da área contábil, devidamente habilitado; ou

b. certidão simplificada emitida pela junta comercial da sede do licitante ou equivalente, na forma da legislação pertinente, emitida pela Junta Comercial da sede da licitante, com validade não superior a 90 (noventa) dias.

3.4.1. A ausência da referida declaração ou certidão simplificada, apenas neste caso para comprovação do enquadramento na forma da legislação vigente, não é suficiente motivo para a inabilitação do licitante, apenas perderá, durante o presente certame, o direito ao tratamento diferenciado e simplificado dispensado a ME ou EPP, previstos na Lei 123/06, bem como a participação nos itens exclusivos e reservados para ME e EPP, se for o caso.

3.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.3 ou 4.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

3.6. O licitante também enviará exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital e proposta, a declaração consolidada constante no Anexo IV, integrante deste edital, relativo à:

3.6.1. Declaração independente de proposta;

3.6.2. Declaração de Não Utilização de Trabalho Degradante ou Forçado;

3.6.3. Declaração de Acessibilidade;

3.6.4. Declaração de Cota de Aprendizagem; e

3.6.5. Declaração de Conformidade de Proposta.

3.6.6. Declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, sob pena de desclassificação.

3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.11. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.12.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

3.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.10 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

3.16. Pela simples participação no presente processo licitatório, a empresa estará aceitando todas as condições estabelecidas no edital, inclusive aquelas exigências decorrentes de legislação específica.

#### **4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA NO SISTEMA ELETRÔNICO**

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.1.1. Valor unitário e total do item;

4.1.2. Marca;

4.1.3. Fabricante;

4.1.4. Quantidade cotada;

4.1.5. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência – Anexo I, indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia;

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.5. O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa) dias**, a contar da data de sua apresentação.

4.6. Serão desclassificadas as propostas que apresentarem dados ou informações que permitam a identificação do licitante.

4.7. Serão desclassificadas as propostas elaboradas em desacordo com este Edital e seus Anexos e não atendam às suas exigências.

#### **5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.5. O lance deverá ser ofertado pelo **MENOR VALOR GLOBAL DO LOTE**.
- 5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.7.1. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$0,01(centavo).
- 5.7.2. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 5.8. Para o envio de lances no pregão eletrônico, será adotado o modo de disputa **"ABERTO E FECHADO"** seguindo o procedimento conforme abaixo:
- 5.9. Os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 5.9.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 5.9.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 5.9.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 5.9.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 5.9.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 5.10. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.11. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.12. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 5.13. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 5.14. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.15. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 5.15.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 5.15.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 5.15.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 5.15.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 5.16. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 5.17. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:
- 5.17.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

5.17.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.17.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.17.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.17.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.17.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado da Paraíba;

5.17.2.2. empresas brasileiras;

5.17.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.17.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.18. Caso a regra prevista no subitem 6.17.2 não solucione o empate, será realizado sorteio, conforme previsão do art. 40, § 3º do Decreto Municipal nº 10.372/2023.

5.19. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.19.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado mesmo após a negociação for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.19.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.19.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.19.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.19.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.20. O Pregoeiro poderá também encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

5.21. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

## **6. DA FASE DE JULGAMENTO**

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput)

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 4.4 deste edital.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. contiver vícios insanáveis;

6.7.2. não obedecer às especificações contidas no Termo de Referência;

6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.8. A inexecuibilidade só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.8.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.8.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.9. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.10. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

6.11. O pregoeiro poderá solicitar ao licitante, informações ou documentos adicionais necessários, a qualquer tempo ou fase do Processo Licitatório, com a finalidade de dirimir dúvidas e instruir as decisões relativas ao julgamento.

6.12. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

6.12.1. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.12.2. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

6.12.3. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.12.4. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

## **7. DA FASE DE HABILITAÇÃO**

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

### **7.1.1. Habilitação jurídica**

7.1.1.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**7.1.1.2. 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>;

**7.1.1.3. 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;

**7.1.1.4. 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;

**7.1.1.5. 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;

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

**7.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista**

**7.1.2.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

**7.1.2.2.** Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante a 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;

**7.1.2.3.** Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante;

**7.1.2.4.** Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, ou documento equivalente, na forma da lei;

**7.1.2.4.1.** Caso o fornecedor seja considerado isento de tributos 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.

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

**7.1.2.6.** 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;

**7.1.2.7.** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal ou Estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

7.1.2.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

7.1.2.9. Caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

7.1.2.10. Os documentos referidos poderão ser substituídos ou supridos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade do licitante, inclusive por meio eletrônico, conforme disposto no art. 68, §1 da lei 14.133/2021.

**7.1.3. Qualificação Econômico-Financeira:**

7.1.3.1. **Certidão negativa de falência**, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida a menos de 90 (noventa) dias contados da data da sua apresentação ou certidão emitida pela instância judicial da recuperanda que certifique que a empresa está apta econômica e financeiramente para participar de certames licitatórios.

7.1.3.2. **Balanço Patrimonial e DRE dos dois últimos exercícios sociais**, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados a mais de 03 (três) meses da data da apresentação da proposta, contendo Termo de Abertura e de Encerramento, e devidamente registrado na Junta Comercial;

7.1.3.2.1. O Balanço Patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinados por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade – CRC, e pelo titular ou representante legal da empresa.

7.1.3.2.2. 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).

7.1.3.2.3. **As empresas obrigadas a utilizar a Escrituração Contábil Digital – ECD**, comprovarão a autenticação do balanço por meio do recibo de entrega emitido pelo Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), nos termos do § 1º, do art. 78 – A, do Decreto nº 1800, de 30 de janeiro de 1996;

7.1.3.2.4. Caso a 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;

7.1.3.2.5. Para participação em licitação pública, o Micro Empreendedor Individual – MEI, deverá apresentar, para fins de comprovação de sua boa situação financeira, o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, conforme previsto no art. 69, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

7.1.3.2.6. O licitante terá sua boa situação financeira avaliada, com base na apresentação junto do balanço, dos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- a. As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 01 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar que:

a1. possuir patrimônio líquido de 5% (cinco por cento) da soma do valor dos itens arrematados, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social.

**7.1.4. Qualificação Técnica:**

7.1.4.1. 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 solução de software para implementação de rotinas administrativas baseadas nos atendimentos de consumidores e fornecedores, incluindo módulo pesquisa de preços digitais, com todos os trâmites de forma eletrônica, com implantação, treinamento de usuários e suporte técnico.

7.1.4.2. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar esclarecimentos e/ou documentos comprobatórios, tais como cópia de contratos que deram origem aos atestados, e, ainda, efetuar diligências, nos termos do art. 64 da Lei 14.133/21, a fim de verificar as informações constantes nos atestados.

7.1.4.3. 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.

7.1.4.4. O Pregoeiro poderá promover diligência destinada à comprovação dos atestados fornecidos, solicitando apresentação de notas fiscais, contratos ou outros documentos que julgar necessário;

7.1.4.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

**7.1.5. Outras considerações sobre a Habilitação**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

7.1.5.1. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma;

7.1.5.2. Os documentos que não tiverem prazo de validade estabelecido pelo órgão expedidor somente serão válidos desde que tenham sido expedidos, **NO MÁXIMO, dentro dos 90 (noventa) dias anteriores à data marcada para o término da abertura das propostas**, ressalvado o disposto nos subitens 8.1.1, 8.1.2.1, 8.1.2.7, 8.1.3.2 e 8.1.4 deste edital.

7.1.5.3. Será inabilitado o licitante que deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos ou apresentá-los em desacordo com as exigências deste Edital.

7.1.5.3.1. No caso de inabilitação, o Pregoeiro retomará o procedimento a partir da fase de julgamento da proposta, examinando a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.1.5.4. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicafe serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.1.5.4.1. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicafe e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

7.1.5.5. A documentação exigida para fins de habilitação fiscal, social e trabalhista, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro de Fornecedor – CRF, emitido pela Prefeitura Municipal de João Pessoa – PB.

7.1.5.5.1. A licitante poderá providenciar o seu cadastramento no Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de João Pessoa no Núcleo de Cadastro de Fornecedor, na Rua Diógenes Chianca nº 1777, Água Fria – João Pessoa / PB. (Telefone para contato: (83) 3213-5036 ou (83) 3213-5037)

7.1.5.5.2. No caso em que a licitante seja vencedora deste certame, a mesma deverá obrigatoriamente se cadastrar na Secretaria de Administração – SEAD/Divisão de Cadastro. A não realização do Cadastro inviabiliza sua liberação, não cabendo a licitante qualquer reclamação futura.

7.1.5.5.3. Não serão aceitos registros de outros órgãos.

7.1.5.6. Na hipótese de algum documento que já conste no CRF ou Sicafe estar com o seu prazo de validade vencido, o licitante deverá enviar o documento válido que comprove o atendimento às exigências deste Edital, sob pena de inabilitação.

7.1.5.7. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

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



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

*b. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.*

*7.1.5.8. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.*

*7.1.5.8.1. Para tanto, poderá, desde que justificado o equívoco ou falha do licitante, após avaliação do pregoeiro, ser solicitado documento ausente, comprobatório de condição atendida pelo licitante quando apresentou sua proposta, que não foi juntado com os demais comprovantes de habilitação e/ou da proposta, por equívoco ou falha. (Acórdão TCU nº 1.211/2021 – Plenário e Acórdão 468/2022-Plenário).*

*7.1.5.9. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.1.5.4.*

*7.1.5.10. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.*

*7.1.5.11. Se a menor proposta ofertada for de microempresa, empresa de pequeno porte, microempreendedor individual ou sociedade cooperativa e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.*

*7.1.5.11.1. A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.*

*7.1.5.12. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.*

**7.1.6. Informações Complementares**

*7.1.6.1. A condição de preposto deverá ser comprovada através de procuração pública ou particular, contendo os poderes para praticar todos os demais atos pertinentes às licitações, nos órgãos públicos, em nome do licitante, devidamente acompanhado do documento de identidade do representante.*

*7.1.6.1.1. Na hipótese de indícios de irregularidades, o Pregoeiro poderá solicitar da Licitante o reconhecimento de firma.*

*7.1.6.2. O Pregoeiro poderá solicitar, a qualquer tempo, os originais de procurações, documentos de habilitação, documentos que integrem as propostas dos licitantes e quaisquer outros cujas cópias sejam apresentadas durante o processo licitatório*

*7.1.6.2.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.*





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

7.1.6.2.2. Caso solicitado, os licitantes ficam obrigados a remeter os originais não-digitais da documentação de habilitação por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferido(s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, no prazo de 05 (cinco) dias, após solicitação do pregoeiro.

7.1.6.2.3. Fica vedada sua apresentação através de cópia produzida via fax ou cópia ilegível.

## **8. DA PROPOSTA DE PREÇOS FINAL**

8.1. A proposta de Preços, a ser encaminhada após solicitação do Pregoeiro, deverá ser apresentada, com as seguintes exigências:

8.1.1. Redigida com clareza, em língua portuguesa, sem emendas, rasuras, borrões, acréscimos ou entrelinhas, devidamente datada e assinada na última folha pelo representante legal da licitante, e numeradas em todas as páginas, em papel timbrado da licitante e deverá conter:

8.1.1.1. As especificações do objeto de forma clara e precisa, observadas as especificações constantes do Termo de Referência;

8.1.1.2. Preços unitários e valor global da proposta, em algarismo arábico, expresso em moeda corrente nacional (real), sem previsão inflacionária, por extenso, sendo admitidas apenas 02 (duas) casas decimais após a vírgula (R\$ 0,00), considerando os quantitativos constantes do Termo de Referência

8.1.1.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, impostos, taxas, fretes, seguros e quaisquer outras despesas que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

8.1.1.4. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

8.1.1.4.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

8.1.1.5. Fazer menção ao número deste Pregão e ao respectivo objeto, conter a Razão Social da licitante, o CNPJ, número(s) de telefone(s) e e-mail, e o respectivo endereço com CEP (da empresa), com a indicação do banco, a agência e respectivos códigos e o número da conta para efeito de emissão de nota de empenho e posterior pagamento;

8.1.1.6. Conter o nome, número do CPF (MF), do documento de Identidade (RG), cargo na empresa, da pessoa que ficará encarregada da assinatura do contrato;

8.1.1.6.1. O Pregoeiro também poderá solicitar ao licitante que apresente documento contendo o detalhamento da proposta, para fins de verificação de sua exequibilidade, sob pena de não aceitação da proposta;

8.2. Somente poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, seja com relação a preço, pagamento, prazo ou qualquer condição que importe a modificação dos termos originais, quando necessárias a sanar evidentes erros formais, alterações essas que serão avaliadas pelo Pregoeiro.







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

8.3. As normas que disciplinarão este pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa, sem que haja prejuízo em um futuro contrato.

8.4. A apresentação da(s) proposta(s) implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

8.5. As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas. Nos preços cotados deverão já estar incluídas as despesas legais incidentes, bem como, deduzidos quaisquer descontos que venham a ser concedidos;

8.6. Serão desclassificadas as propostas elaboradas em desacordo com este Edital e seus Anexos, bem como não atendam às suas exigências.

8.7. Apenas para efeito de classificação das propostas, ocorrendo discordância entre os preços unitários e totais prevalecerão os primeiros e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados os últimos.

## **9. DOS RECURSOS**

9.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

9.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

9.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

9.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

9.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

9.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento

9.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

9.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

9.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

9.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados mediante solicitação.

## **10. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

10.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

10.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

10.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

10.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

10.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

10.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## **11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

11.1. As penalidades de que trata este edital estão previstas no Termo de Referência e na minuta do contrato anexo a este edital.

## **12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar o edital do presente pregão por irregularidade na aplicação da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou para solicitar esclarecimentos e providências sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido, no prazo de até 3 (três) dias úteis antes da data de abertura do certame.

12.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo acesso ao site <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, ou no endereço [centraldecomprasjp.pregao@gmail.com](mailto:centraldecomprasjp.pregao@gmail.com), informando o número da licitação.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

12.3.1. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

12.3.2. Decairá do direito de impugnar os termos deste edital perante a Central de Compras – SEAD/PMJP a licitante que não o fizer até o terceiro dia útil que anteceder à data prevista para a abertura da sessão, apontando as falhas ou irregularidades que o viciariam, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

12.3.3. A impugnação feita tempestivamente não impedirá a licitante de participar deste processo licitatório.

12.3.4. As impugnações feitas intempestivamente não serão conhecidas.

12.3.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

12.3.6. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

### **13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

13.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

13.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente de funcionamento da PMJP/PB, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

13.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

13.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

13.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

13.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

13.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

13.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

13.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

13.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://transparencia.joaopessoa.pb.gov.br/#/licitacoes>.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

#### **14. DO FORO**

14.1. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Vara da Fazenda Pública, no Foro da cidade de João Pessoa/PB, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, Inciso I, alínea "d" da Constituição Federal.

#### **15. DOS ANEXOS**

15.1. São partes integrantes deste edital os seguintes anexos:

ANEXO I – Termo de Referência;

ANEXO II- Modelo de Proposta Comercial;

ANEXO III – Declaração ME/EPP;

ANEXO IV – Modelo de Declaração Consolidada;

ANEXO V – Declaração de Conformidade de Proposta; e

ANEXO VI – Minuta de Contrato.

João Pessoa, 03 de fevereiro de 2026.

**Tamiris Correia de Franca**  
Matrícula: 101.792-8  
Responsável pela revisão do Edital

**Juliana Emilly Ferreira de Lima**  
Matrícula: 101.419-8  
Responsável pela elaboração do Edital





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**ANEXO I**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de software para implementação de rotinas administrativas baseadas nos atendimentos de consumidores e fornecedores, incluindo módulo pesquisa de preços digitais, com todos os trâmites de forma eletrônica, com implantação, treinamento de usuários e suporte técnico, para atender as demandas do PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) de João Pessoa-PB.

**2. DETALHAMENTO DO OBJETO:**

2.1. Serviços imediatos:

LOTE ÚNICO						
ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	TIPO	QT	VLR UN	VLR TOTAL
01	3840	Implantação, configuração e treinamento de usuários.	Mês	02		
02	25992	Customização, Manutenção Evolutiva e Migração	Hora Técnica	1000		
03	25917	Serviço de licença de uso e/ou manutenção mensal, hospedagem e suporte técnico aos usuários do software Procon Digital.	Mês	12		
04	25917	Serviço de licença de uso e/ou manutenção mensal, hospedagem e suporte técnico aos usuários do software Superendividamento.	Mês	12		
05	25917	Serviço de licença de uso e/ou manutenção mensal, hospedagem e suporte técnico aos usuários do software GED(Gestão Eletrônica de Documentos)	Serviço (Capacidade de Armazenamento)	200GB		
TOTAL →						

\* os serviços indicados nos itens 02 tem natureza eventual, e sua contratação ocorrerá conforme demanda da CONTRATANTE.

**3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

3.1. Justificativa da Contratação

3.1.1. Identificou-se nesta entidade a necessidade de contratação de um software de gestão de serviços públicos e gestão de superendividamento (Lei 14.181/2021) para a completa gestão do PROCON local.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

3.1.2. Com efeito, a referida contratação tornará possível a implementação de metodologias de processo digital, eliminando-se o uso de papéis através de rotinas de certificação digital ou uso de assinaturas eletrônicas, permitindo-se concomitantemente uma gestão gerencial e proativa de atendimentos e processos administrativos, com relatórios e controles que permitam, mais do que simplesmente tramitar processos, ampliar a efetividade nas respostas.

3.1.3. A solução a ser contratada foi pensada como um investimento que efetivamente propiciará maximização da arrecadação municipal com multas aplicadas por desrespeito a direitos básicos do consumidor, gerando receita que, para além de meramente cobrir custos de licenciamento, assegurou investimentos.

3.1.4. Também assegurará ao consumidor, ao fornecedor e ao servidor público do município uma interface intuitiva que permite realizar solicitações, tramitações e receber resultados remotamente, sem deslocamento físico obrigatório até os órgãos do PROCON, ficando hospedada em ambiente cloud que o credencia todos os atores do processo a agilizar a execução de movimentações e a entrega de serviços, dando visibilidade do progresso e da execução ao solicitante, provendo capacidade de planejamento, controle e avaliação de desempenho ao gestor.

3.1.5. Dentre outras funcionalidades do software a ser contratado, consoante termo de referência anexo, destacamos:

- a) Controle total de processos, desde a reclamação inicial do consumidor até a execução de multas;
- b) Integração com aplicações dos Correios;
- c) Possibilidade de uso de APIs e web services para integrações;
- d) Gestão de Ofícios Eletrônicos com validade jurídica;
- e) Gestão de indicadores no Ambiente do Fornecedor;
- f) Um completo módulo de fiscalização;
- g) Chat Interno.
- h) Módulo de pesquisa digital de preços
- i) Módulo de Gestão Eletrônica de Documentos

3.1.6. Com relação à integração com os Correios, por exemplo, o recurso propiciará que após as CIPs e Reclamações serem enviadas aos Consumidores e Fornecedores através dos Correios, tipo AR, o status serão atualizados de forma automática, dando mais agilidade e transparência aos processos, e evitando que um Servidor fique monitorando e atualizando os status dos documentos de forma manual.

3.1.7. Isso gerará significativa economia de tempo e recursos, tornando totalmente automatizado o processo de notificações e intimações.

3.1.8. Sobre o Ofício Eletrônico, o módulo permite que o Procon Criciúma dentro da Ficha de Atendimento (F.A.) encaminhe os Ofícios de notificação para consumidores e fornecedores, tendo todas essas informações



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

organizadas e centralizadas no seu documento de atendimento oficial da entidade, assim evitando que se faça uso de e-mails e as informações se percam.

3.1.9. *Em um segundo momento, com a devida formalização legislativa, é possível a criação de processos eletrônicos, com intimações e prazos contando-se a partir de elementos informatizados com total validade jurídica.*

3.1.10. *Lado outro, em relação aos Indicadores do Ambiente do Fornecedor, tais rotinas permitem, especialmente aos grandes fornecedores que possuem um grande volume de reclamações, realizar uma melhor gestão de suas reclamações através de um ambiente de indicadores, tendo assim, uma gestão de todas as suas reclamações e como os processos estão evoluindo, assim de uma forma mais assertiva conseguir solucionar o problema dos consumidores.*

3.1.11. *Já o Módulo Fiscalização assegura a execução de um serviço de fiscalização mais eficiente, automatizando processos e criando recursos para que o Fiscal, nas atribuições de sua função, realize um serviço de forma mais rápida e fácil, evitando o retrabalho de lançamento das informações.*

3.1.12. *Não menos importante é a criação de um Chat Interno propicia uma maior agilidade e eficiência na comunicação interna do órgão como também garantir a segurança dos atendentes visto que o chat será uma maneira sigilosa e eficiente de comunicação entre os agentes em diversos momentos do atendimento.*

3.1.13. *A pesquisa digital de preços, por seu turno, trará agilidade, transparência e acessibilidade para os usuários e gestores do PROCON para uma gestão eficaz da temática.*

3.1.14. *E ainda, as relevantes funcionalidades de superendividamento precisam ser dimensionadas na solução, haja vista seu impacto positivo enquanto política pública que almeja alto grau de efetividade na defesa dos consumidores financeiramente vulneráveis.*

3.1.15. *Nesse sentido, a Lei nº 14.181/21, responsável por alterar dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e do Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03), constitui-se em um dos mais significativos avanços na defesa cidadania e dignidade da pessoa humana. Seu objeto principal é resguardar as condições mínimas de subsistência das pessoas que se encontram em situação de superendividamento, ou seja, daquelas que não conseguem pagar suas dívidas sem comprometer o mínimo existencial.*

3.1.16. *Partindo do pressuposto de que a pessoa em situação de superendividamento necessita de proteção especial, a lei buscou garantir ao consumidor novos mecanismos de equalização e repactuação das dívidas por meio de um plano de pagamento que satisfaça o direito dos credores sem levar o devedor à humilhação e à indignidade.*

3.1.17. *Não são raras as vezes em que nos deparamos com consumidores que tomaram créditos sucessivos na esperança de saldar dívida passada. Diferentemente do que se esperava, ao invés de diminuir suas obrigações, a pessoa se vê envolta de um emaranhado de contas que impossibilita seu pagamento.*

3.1.18. *Não seria por outra razão que a Lei do Superendividamento adicionou ao artigo 4º do CDC os incisos IX e X, referentes a educação financeira e ambiental aos consumidores e prevenção e tratamento ao superendividamento, respectivamente, como princípios que devem reger as relações de consumo.*







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

3.1.19. De igual forma, foram acrescentados ao artigo 6º do CDC, que trata dos direitos básicos do consumidor, os incisos “XI – Crédito responsável, educação financeira, e prevenção e tratamento ao superendividamento, preservando o mínimo existencial, por meio de recuperação de dívidas;” e “XII – Prevenção do mínimo existencial na repactuação de dívidas e concessão de crédito; e XIII – Informação do preço dos produtos por unidade de medida”.

3.1.20. O sistema precisa tratar disso.

3.1.21. Ademais, o novo artigo 54-B trouxe novas obrigações ao fornecedor na concessão de crédito ou na venda a prazo, entre as quais: “I – Informar o custo efetivo total; II – Informar os juros mensais, de mora e os encargos para atraso; III – Informar o montante das prestações e o prazo da oferta (mínimo de 2 dias); IV – Identificação do fornecedor; e V – Informar da liquidação antecipada e não onerosa do débito (artigo 52, §2º)”, o que enseja necessidade de proteção e acompanhamento na via administrativa, onde sabidamente a maioria absoluta dos litígios consumeristas são solucionados.

3.1.22. Na mesma toada, há necessidade de assegurar-se que o dever de informação e transparência do artigo 54-B, o artigo 54-C seja respeitado, os quais vedam aos fornecedores, em seus incisos I, II e III: “indicar que a operação poderá ser feita sem consulta aos serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação financeira; ocultar ou dificultar a compreensão dos riscos; e assediar o consumidor idoso, analfabeto, doente, vulnerável ou com promessa de prêmio”.

3.1.23. E inclusive, além das práticas abusivas do CDC, artigo 39, a nova lei trouxe em seu artigo 54-G práticas abusivas específicas do fornecedor de crédito, que precisam ser fiscalizadas, consistentes em: “I – Cobrar qualquer quantia contestada em compra com cartão de crédito até que a dívida seja solucionada, desde que o consumidor tenha notificado a administradora em até 10 dias do vencimento da fatura; II – Não entregar cópia física do contrato; e III- Dificultar o direito do consumidor de pedir o bloqueio e anulação do pagamento em caso de utilização fraudulenta do cartão”.

3.1.24. Por fim, a solução deve ser dotada de um módulo de pesquisa digital de preços, com vistas a promover a aferição da temática em prol dos usuários internos e externos do órgão. A implementação desta funcionalidade possibilitará a coleta de dados relativos ao contexto a qualquer hora e em qualquer frequência permitindo a elaboração boletins que subsidiem decisões estratégicas e operacionais.

3.1.25. Esse módulo permitirá a geração de relatórios detalhados e customizáveis, essenciais para que a gestão avalie o impacto das ações inovadoras e ajuste processos com base em feedback real e contínuo.

3.1.26. Assim a solução será uma ferramenta obrigatória para a gestão proativa, eficiente e orientada aos interesses dos usuários do PROCON, garantindo transparência, acessibilidade e acesso a dados sempre atualizados no contexto.

3.1.27. Além disso, optou-se por uma solução para uso em plataforma web, visando eliminação de custos diretos e indiretos com manutenção de infraestrutura de hardware própria, que seria necessária para suportar servidores de bancos de dados e servidores de aplicações, assegurando-se responsividade das aplicações, o que torna seu uso adequado a qualquer plataforma ou dispositivo.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

3.1.28. Dessa forma, estabeleceu-se um conceito de que pressupõe conceitos de cloud (nuvem), como escalabilidade automática de recursos, dispensando-se operações desnecessárias típicas de nuvens privadas, onde o dimensionamento de máquinas virtuais exige alocação superdimensionada de recursos para suportar picos de processamento, modelo inclusive cancelado pelo Tribunal de Contas da União.

3.1.29. Essa problemática de “reserva” virtual de recursos de armazenamento e processamento de dados de nuvem, através das chamadas “máquinas virtuais” foi há muito superada pelo conceito cloud, que permite elasticidade virtualmente “infinita”, permitindo que tanto em curto quanto em médio e longo prazo ocorra dimensionamento automático de recursos.

3.1.30. Assim, em vez de se reservar uma máquina virtual superdimensionada para suportar picos de processamento (lançamento de tributos em lotes, por exemplo), a administração pública tem a garantia de que gasta o mínimo possível com estruturas virtuais, sabendo que picos serão suportados automaticamente pelo atributo de elasticidade que caracteriza o cloud.

3.1.31. Dessarte, resta justificada a contratação, sua necessidade e vantagens, tornando a gestão de serviços públicos do órgão licitante padronizada, segura, ágil, eficiente, eficaz e acessível, gerando valor perceptível pelos usuários e gestores.

#### **4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

4.1. Busca-se com a presente licitação maximizar a prestação de serviços e o atendimento do PROCON através da implantação, parametrização e customização de ferramenta/sistema automatizado e integrado de comunicação (Interna / Externa), visando:

4.2. Implementação de metodologias de processo digital, eliminando-se o uso de papéis, através de rotinas de certificação digital ou uso de assinaturas eletrônicas;

4.3. Minimização da necessidade de deslocamentos físicos de interessados (Consumidor/Fornecedor), a partir da disponibilização, via internet, de canais de atendimento seguros, intuitivos e ininterruptamente disponíveis;

4.4. Permitir uma gestão gerencial e proativa de atendimentos e processos administrativos, com relatórios e controles que permitam, mais do que simplesmente tramitar processos, ampliar a efetividade nas respostas;

4.5. Redução de fluxo no trânsito de pessoas e veículos nos dias e horários de expediente.

4.6. A contratação outorgará ao consumidor, ao fornecedor e ao servidor público do município uma interface intuitiva que lhe permita realizar solicitações, tramitações e receber resultados remotamente, sem deslocamento físico obrigatório até os órgãos do PROCON, hospedada em ambiente cloud que o credencia a agilizar a execução dos serviços, dando visibilidade do progresso e da execução ao solicitante, provendo capacidade de planejamento, controle e avaliação de desempenho ao gestor.

4.7. A contratação visa viabilizar a operacionalização pesquisa digital de preços, com vistas a promover a aferição da temática em prol dos usuários internos e externos do órgão. A implementação desta funcionalidade possibilitará a coleta





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

*de dados relativos ao contexto a qualquer hora e em qualquer frequência permitindo a elaboração boletins que subsidiem decisões estratégicas e operacionais.*

4.8. *A contratação visa propiciar somente um layout, sequência de numeração e portfólio de documentos em todos os setores do PROCON, bem como reduzir/eliminar impressões e papel circulante no PROCON.*

4.9. *A contratação visa efetuar um complemento gerenciamento das rotinas afetas à proteção dos consumidores face ao SUPERENDIVIDAMENTO.*

4.10. *A contratação visa criar legado em cada setor, com o histórico de trabalho registrado e organizado, auxiliando na tomada de decisão.*

4.11. *A contratação visa ainda:*

- a) Permitir que os servidores gerenciam suas atividades, tendo controle dos prazos de resolução, fila de trabalho eletrônica, priorização e sequenciamento de ações;*
- b) Permitir que os servidores gerenciam suas atividades, tendo controle dos prazos de resolução, fila de trabalho eletrônica, priorização e sequenciamento de ações;*
- c) Manter sempre acessível a documentação relacionada, evitando o uso de pendrives e e-mails pessoais;*
- d) Reduzir a informalidade, oferecendo ferramenta de atendimento ao consumidor rápida e prática para registro, execução, planejamento e controle das atividades oficiais;*
- e) Receber informações sobre a quantidade de documentos eletrônicos enviados, bem como a quantidade potencial de impressões economizadas;*
- f) Fornecer espaço para registro de pautas de reunião e projeção de prazos a serem cumpridos, compartilhados entre todos os envolvidos;*
- g) Agrupar de forma digital as respostas dos documentos em um único local, facilitando o entendimento e a tomada de decisão, baseada na cronologia dos fatos;*
- h) Garantir a confidencialidade nos documentos, adotando práticas que aumentam a segurança na autenticação dos usuários;*
- i) Assegurar a existência de um banco de dados único, sem redundância de tabelas e dados, para toda a gestão dos serviços públicos;*
- j) Garantir a possibilidade de controle informatizado e centralizado de prazos e procedimentos;*
- k) Permitir o estabelecimento de indicadores de eficácia, eficiência e efetividade, baseados em números exatos, gerados de modo automatizado;*





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- l) Assegurar a disponibilização de ambiente para recebimento de reclamações e solicitações de consumidores, com workflow definido e parametrizável;*
- m) Possibilitar a centralização, em ambiente único, de todos os procedimentos envolvendo um mesmo consumidor ou fornecedor;*
- n) Assegurar o gerenciamento baseado em uma análise macro de processos;*
- o) Propiciar o aumento da eficiência administrativa, com a eliminação de recadastramentos e retrabalho;*
- p) Assegurar padronização de softwares de gestão dos serviços públicos, com aumento de efetividade e intuitividade;*
- q) Possibilitar a exportação de dados via API's, para outras aplicações, notadamente a exportação de dados para o software de gestão da dívida ativa municipal (multas aplicadas);*
- r) Controlar centralizadamente a produção;*
- s) Maximizar transparência intuitiva na gestão e adoção de políticas mais efetivas de compliance;*
- t) Permitir acessibilidade ampla aos aplicativos em ambiente cloud de última geração;*
- u) Maximizar a segurança de dados, com armazenamento redundante e espelhamento automático;*
- v) Assegurar adequada gestão de backups centralizada, em repositórios únicos e criptografados;*
- w) Outorgar aos usuários internos e externos rotinas informatizadas robustas, completas e integradas.*
- x) Permitir a realização de pesquisas de preços digitais.*

## **5. NATUREZA DOS SERVIÇOS**

5.1. 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.

## **6. REFERÊNCIA AOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES**

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

## **7. REQUISITOS DE SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

7.1. A CONTRATADA deverá apresentar cronograma detalhado das etapas do projeto, constando as atividades que serão realizadas, recursos de pessoal, prazos de desenvolvimento dos serviços de migração, implantação, treinamento e acompanhamento pós-implantação, contemplando todos os módulos e processos da solução em todas as áreas atendidas e envolvidas neste projeto.

7.2. Este cronograma deve ser apresentado preferencialmente em diagrama Gantt (gráfico para ilustrar as etapas de um projeto), gerado a partir de software de gerenciamento de projetos disponível no mercado ou outro mecanismo que ilustra claramente as atividades e prazos de cada etapa.

## **8. IMPLANTAÇÃO:**

8.1. Entenda-se como implantação todos os serviços necessários ao normal funcionamento da solução em todas as áreas abrangidas, dentre os quais: implantação, configuração, treinamento, customização, migração e conversão de informações existentes e necessárias à operação dos sistemas:

8.2. A CONTRATADA deverá prestar serviço de implantação, ou seja, a adequação e customização do sistema para a realidade, fluxos e assuntos da CONTRATANTE.

8.3. Para cada um dos módulos ou processos, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades a seguir, de forma que estejam adequadas a legislação municipal:

- a) Entrega, instalação, implantação e configurações dos módulos;
- b) Customizações iniciais dos módulos (layout, brasões e relatórios);
- c) Parametrização inicial de tabelas e cadastros;
- d) Estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários;
- e) Adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados pela municipalidade.

8.4. O trabalho operacional de levantamento dos dados cadastrais e informações necessárias à implantação efetiva da solução é de responsabilidade da CONTRATANTE, com o suporte da empresa CONTRATADA.

8.5. A migração compreende a importação, reorganização e reestruturação dos dados existentes nos sistemas em uso pelo município para os sistemas licitados, visando permitir a utilização plena destas informações.

8.6. A entidade fornecerá diagrama e dicionário de dados à empresa vencedora da licitação, devendo ela migrar / converter a partir de cópia de banco de dados a ser fornecida.

8.7. Na ausência da possibilidade de migração dos dados do banco atual, a CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus para a CONTRATANTE, a digitação de todos os itens corrigidos, sujeito a verificação posterior por parte do município.

8.8. Efetuada a migração e consistência dos dados importados, as informações deverão ser homologadas pelo CONTRATANTE, através dos responsáveis pelos dados atuais dos sistemas em cada área.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 8.9. Para cada um dos sistemas licitados, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades de configuração / customização de programas, de forma que os mesmos estejam adequados à legislação da entidade.
- 8.10. Acompanhamento dos usuários, na sede da entidade, em tempo integral na fase de implantação do objeto.
- 8.11. Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser prévia e formalmente acordadas e documentadas entre as partes.
- 8.12. A CONTRATADA será responsabilizada pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da CONTRATANTE, quando der causa e estas estiverem sob sua responsabilidade, consoante matriz de riscos definida.
- 8.13. A CONTRATADA e os membros da equipe deverão manter absoluto sigilo acerca de todos os dados e informações relacionadas ao objeto da presente licitação, assim como, quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da prestação de serviços contratados, podendo responder contratualmente e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do contrato.
- 8.14. O cronograma de implantação, contendo etapas e subetapas, deverá ser apresentado em até 05 (cinco) dias úteis a partir da assinatura do contrato.
- 8.15. A implantação deverá ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da aprovação do cronograma de implantação.
- 8.16. A emissão do termo de aceite dos serviços de implantação e treinamento, ocorrerá somente ao fim da data prevista para fim dos serviços, caso o serviço tenha sido executado de maneira satisfatória, mediante procedimentos de validação por parte do fiscal do contrato.

**9. CAPACITAÇÃO (INTEGRADA À FASE DE IMPLANTAÇÃO):**

- 9.1. A CONTRATADA deverá apresentar, Plano de Treinamento destinado à capacitação dos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada um dos sistemas, abrangendo os níveis funcional e gerencial, o qual deverá conter os seguintes requisitos mínimos:
- a) Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;
  - b) Público-alvo;
  - c) Conteúdo programático, devendo contemplar a execução de todas as funcionalidades e requisitos técnicos do edital, respeitadas as devidas permissões e casos de uso;
  - d) Registro de listas de presença com data, nome e assinatura dos participantes;
  - e) Carga horária de cada módulo do treinamento;
  - f) Processo de avaliação da aprendizagem e conhecimentos adquiridos;







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- g) *Processo de avaliação qualitativa do conteúdo e dos instrutores do treinamento;*
- h) *Recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, apostilas, livros, fotos etc.).*

9.2. *O treinamento para o nível técnico compreendendo: capacitação para suporte aos usuários, aspectos relacionados a configurações, monitoramento de uso e permissões de acesso, permitindo que a equipe técnica possa propiciar o primeiro atendimento aos usuários, ou providenciar a abertura de chamado para suporte pela CONTRATADA.*

9.3. *Os treinamentos deverão ser quantificados para aproximadamente 25 (vinte e cinco) profissionais, estimando-se um total de quinze horas de capacitações.*

9.4. *Deverá ser fornecido Certificado de Participação aos funcionários que tiverem comparecido a mais de 85% (oitenta e cinco por cento) das atividades de cada curso.*

9.5. *Em relação a possíveis usuários externos (que por meio de algum convênio venham a interagir com algum dos módulos) dos sistemas, deverá a CONTRATADA realizar cinco palestras orientativas, cada uma com duração mínima de uma hora, nos limites territoriais do Município de João Pessoa, em local a ser designado pelo CONTRATANTE.*

9.6. *A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ministrar o devido reforço.*

9.7. *Os treinamentos necessários após a conclusão da implantação da solução, para novos profissionais e reforços aos atuais, serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sem ônus a CONTRATANTE até o término do contrato.*

9.8. *A CONTRATADA deverá disponibilizar em meio online, materiais educativos em artigos, ou vídeos, ou imagens, os quais devem poder ser acessados por qualquer usuário.*

9.9. *A CONTRATADA deverá oferecer treinamentos da solução para a formação de usuários / multiplicadores que possibilitem a instalação, configuração, gerência, manutenção e uso eficiente do sistema. Os treinamentos deverão ser ministrados pela CONTRATADA.*

9.10. *O treinamento para os usuários administradores deve contemplar uma visão geral sobre o ambiente técnico, ferramentas de consulta, como manter e operar o sistema, como efetuar manutenções futuras e como operar toda e qualquer rotina do sistema, metodologia utilizada, possíveis adequações de apoio (segurança, parametrização, etc.) e de suporte ao usuário (cadastrar usuário, cadastrar grupos, gravação, execução, etc.).*

9.11. *O treinamento para os gestores do sistema deve contemplar uma visão geral sobre suas funcionalidades, bem como efetuar todas as operações e fazer as configurações necessárias para permissões e restrições de uso.*

9.12. *A CONTRATANTE providenciará o local do treinamento, computadores para os participantes e equipamento audiovisual de suporte. A CONTRATADA providenciará material didático de suporte ao treinamento.*





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

9.13. A CONTRATADA deverá realizar treinamentos diretamente nos locais que a CONTRATANTE solicitar. A fim de minimizar os impactos destes.

9.14. As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hora técnica, hospedagem, transporte, diárias etc. serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

**9.15. Manutenção e Hospedagem:**

9.16. As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hora técnica, hospedagem, transporte, diárias etc. serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

9.17. Os sistemas de informações e programas serão mantidos em datacenter pertencente a empresa proponente ou de terceiros, devendo a empresa CONTRATADA fornecer/dispor de cópia semanal dos dados alocados no datacenter para a CONTRATANTE.

9.18. A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar a atualização de versão de todos os módulos, sempre que necessário, para atendimento da legislação municipal, estadual ou federal, sem quaisquer ônus adicionais para o município, durante a vigência contratual, desde que não implique ampliação de escopo.

9.19. A CONTRATADA deverá executar a manutenção legal e corretiva dos sistemas contratados, durante a execução do contrato, de acordo com as exigências a seguir:

a) *Manutenção corretiva: é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integração, com prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis para conclusão;*

b) *Manutenção legal: em caso de mudança na legislação, entre outros, a qual deverá ser elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema e à legislação, durante a vigência contratual.*

9.20. Todas as manutenções evolutivas e de solicitação exclusiva da CONTRATANTE, que impliquem em inclusões de novas funções, telas ou relatórios, poderão ser desenvolvidas e pagas por hora técnica, mediante valores indicados pela proponente na proposta de preço, desde que exigido e autorizado pelo responsável pela gestão do contrato no município.

9.21. O servidor na nuvem utilizado pela CONTRATADA (próprio ou subcontratado), deverá atender no mínimo os seguintes requisitos:

a) *Monitoramento técnico especializado no local, durante todos os dias do ano;*

b) *Restrição de acesso aos servidores para pessoas não autorizadas;*

c) *Capacidade elástica;*

d) *Proteção contra malwares e ataques de negação de serviço;*

e) *Tempo de atividade (uptime) mínimo de 98%.*





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

9.22. A CONTRATADA deverá garantir alta disponibilidade dos sistemas que fazem parte da solução, 24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), e em caso de exceções, aplicar políticas de gerenciamento de riscos e continuidade dos serviços com redundância de servidores (espelhos), aumento de capacidade de processamento e outros procedimentos que reduzam o tempo de interrupção dos serviços.

9.23. A CONTRATADA deverá executar no mínimo as seguintes atividades:

- a) Backups de rotina do banco de dados, de no mínimo 06 (seis) em 06 (seis) horas.
- b) Testes de qualidade (QA) antes de implementar atualizações e correções no ambiente do sistema utilizado pelo município.
- c) Garantir a atualização do sistema para versões mais seguras e otimizadas a que desenvolver no período de vigência contratual.
- d) Mitigação de erros, bugs e outras anormalidades que possam prejudicar o funcionamento do sistema.

9.24. O backup (cópia de segurança), deverá permitir recuperar totalmente as informações, no caso de alguma anomalia no seu funcionamento ou falha de segurança por algum outro meio.

9.25. Os backups deverão ser fornecidos sempre que solicitado pela contratante.

9.26. Aplicar políticas de gerenciamento de riscos e continuidade dos serviços com redundância de servidores, aumento de capacidade de processamento e outros procedimentos que reduzam o tempo de interrupção dos serviços.

9.27. A plataforma deve possuir elasticidade virtualmente infinita de armazenamento de dados, que permita o dimensionado da estrutura de TI dedicada de acordo com a demanda de armazenamento.

9.28. Não serão admitidas soluções baseadas em máquinas virtuais estáticas, manualmente dinamizadas, e que não suportem picos de processamento bem como onerem a administração pública em médio e longo prazo com aumento de capacidade de processamento.

9.29. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, tão logo tomar conhecimento, sobre instabilidades, indisponibilidades e falhas no sistema.

9.30. Em regra, manutenções que tornem o sistema inacessível, devem ser realizadas fora do horário comercial.

9.31. As atualizações deverão ser disponibilizadas com sua instalação e configuração feitas pela CONTRATADA, garantindo o correto funcionamento do sistema.

9.32. A empresa CONTRATADA responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações do município, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.

9.33. Os servidores de bancos de dados e aplicação devem ser hospedados em ambiente com redundância de dados em tempo real, assegurando-se maior disponibilidade da ferramenta, de modo que caso um ambiente se torne indisponível, outro esteja operacional.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**9.34. Suporte Técnico:**

9.35. *O atendimento às solicitações de suporte devem ser providas remotamente via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados e chat, por técnico apto a prover o devido suporte a solução.*

9.36. *Objetivos do suporte técnico:*

- a) *Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;*
- b) *Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos módulos, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;*
- c) *Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças na legislação municipal, estadual e federal, visando a adequada implementação destas nos sistemas;*
- d) *Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças ou melhorias nas metodologias de trabalho, visando a otimização da implementação destas nos sistemas.*

9.37. *O serviço de suporte técnico operacional deve ser provido no mínimo de segunda à sexta- feira, das 08:00h (oito) às 12:00h (doze) e das 13:30h (treze e trinta) às 18:00h (dezoito).*

9.38. *A contratada deverá disponibilizar ferramenta online para cadastro de abertura de chamados de suporte técnico. Em caso de a contratada não dispor de tal ferramenta, deverá utilizar ferramenta de abertura de chamados e acompanhamento disponibilizada pela CONTRATANTE, conforme determinará a Diretoria de TI.*

9.39. *Para cada novo atendimento iniciado deverá ser vinculado um código ou número de chamado exclusivo, podendo ser listado e visualizado pelo usuário posteriormente.*

9.40. *O portal de atendimento deve permitir o cadastro dos usuários em diversas entidades a qual ele esteja vinculado, possibilitando abrir chamados, executar reclamações, enviar documentos, tramitar questões técnicas.*

9.41. *O portal de atendimento deve disponibilizar um recurso para o usuário pesquisar e visualizar todos os seus registros de chamados realizados.*

9.42. *O portal de atendimento deve permitir que o usuário altere a sua senha de acesso.*

9.43. *O portal de atendimento deve permitir o envio/recebimento de notificações aos usuários envolvidos no atendimento de uma solicitação ou tarefa.*

9.44. *O portal de atendimento deve possuir pesquisa de satisfação dos chamados atendidos, acessível pela entidade CONTRATANTE, inclusive.*

9.45. *Os prazos de atendimento serão determinados em função do nível de severidade da ocorrência. O tempo de atendimento começa a contar a partir da abertura do chamado e deverá ser atendido de acordo com a tabela abaixo:*

- a) *Sistema inoperante: Até 03 horas;*





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- b) *Problema ou dúvida, restringindo a operação do sistema: Até 12 horas;*
- c) *Problema ou dúvida, prejudicando a operação do sistema: Até 24 horas;*
- d) *Problema ou dúvida, que não afeta a operação do sistema: Até 48 horas.*

#### **10. Da Garantia dos Produtos e/ou Serviços:**

10.1. *A contratada deverá garantir a integridade e a plena funcionalidade dos serviços e/ou produtos durante toda a vigência do contrato, devendo realizar, sempre que necessário, as correções, atualizações ou intervenções técnicas que assegurem a continuidade e a qualidade da execução contratual.*

#### **11. PLATAFORMA - COMPOSIÇÃO DAS SOLUÇÕES**

##### **11.1. Software Superendividamento.**

11.1.1. *O sistema deve possuir ambiente exclusivo para atender as exigências legais da Lei 14.871/2021 (Superendividamento).*

##### **11.2. Software GED - Gestão Eletrônica de Documentos**

11.2.1. *O sistema deve possuir módulo exclusivo de gestão eletrônica de documentos para armazenar documentos físicos digitalizados do Acervo da Organização, permitindo o acesso às informações dos processos administrativos antigos.*

##### **11.3. Software Procon.**

11.3.1. *O escopo de base da solução deve compreender:*

- a) **Atendimento:** *Módulo de registro de atendimento ao consumidor junto ao PROCON.*
- b) **Atendimento Eletrônico:** *O sistema deve possuir um módulo específico para atendimento eletrônico, facilitando a gestão dos atendimentos.*
- c) **Triagem:** *O módulo de atendimento deve possuir uma lista onde fiquem todos os atendimentos que estão aguardando para serem chamados aos guichês de atendimento em ordem cronológica*
- d) **CIP Eletrônica:** *Módulo de envio da Carta de Informações Preliminares (CIP) de forma eletrônica ao fornecedor, sem impressão e sem custos de remessa e postagem, com o uso de assinaturas eletrônicas ou digitais.*
- e) **Reclamação:** *Módulo de abertura de Procedimento administrativo destinado a apurar problemas mais complexos e urgentes da relação de consumo do consumidor, cuja urgência, gravidade ou maior complexidade exige uma intervenção mais efetiva por parte do Procon. Nesse módulo deverá ser atendido todo o rito processual, propiciando que documentos oriundos de diferentes inputs possam ser anexados, classificados, mencionados e tramitados sob um mesmo número de processo/controle, com o recurso de realização de audiência de conciliação.*







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- f) **Ouvidoria Digital:** Módulo de ouvidoria Digital em conformidade com a Lei 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- g) **Central de Atendimento:** Ambiente exclusivo dos Fornecedores e Consumidores que permita realizar solicitações, tramitações e receber resultados remotamente, sem deslocamento físico obrigatório até os órgãos do PROCON.
- h) **Assinatura Digital:** O sistema deve possuir assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP Brasil e/ou assinatura nativa da própria plataforma.
- i) **Painel de Chamada:** O sistema deverá possuir recurso de chamamento dos Consumidores através de um painel, nativa da plataforma, indicando aos consumidores os guichês de atendimento.
- j) **Caixa de Entrada:** O sistema deve possuir um módulo chamado Caixa de Entrada, através deste módulo os usuários internos do Procon devem receber suas demandas do setor por ordem cronológica decrescente a fim de manter um fluxo de trabalho organizado.
- k) **Fiscalização:** Módulo exclusivo para registro de todas as ações de fiscalização realizadas.
- l) **Plataforma de Videoconferência:** Módulo de videoconferência para realização das Audiências.
- m) **Relatórios:** O sistema deve possuir um ambiente exclusivo para a geração de relatórios.
- n) **Indicadores:** O sistema deverá possuir indicadores de gestão para auxiliar nas tomadas de decisão dos gestores.
- o) **Ofício:** O sistema deve contar com um módulo que permita envio de documentos do tipo ofício por e-mail para consumidores, fornecedores, representantes ou terceiros de forma independente de vinculação com Fichas de Atendimento ou Fiscalização.
- p) **Integração Correios:** O sistema deve possibilitar o registro dos pacotes de correspondência utilizados para enviar o documento de forma física quando necessário.
- q) **Módulo de Pesquisa Digital de Preços:** o sistema deve promover a aferição da temática em prol dos usuários internos e externos do órgão. A implementação desta funcionalidade possibilitará a coleta de dados relativos ao contexto a qualquer hora e em qualquer frequência permitindo a elaboração boletins que subsidiem decisões estratégicas e operacionais.
- r) **APP Procon:** aplicativo intuitivo para atendimento de consumidores a partir de smartphones e tablets.

## 12. REQUISITOS DE TECNOLOGIA DA PLATAFORMA.

### 12.1. Requisitos de tecnologia da plataforma:

12.1.1. A solução deverá ser baseada em plataforma 100% nativa para web.

12.1.2. O sistema deve permitir o acesso de usuários através da internet de acordo com o objeto contratado, para acesso ou uso simultâneo.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

12.1.3. Deverá permitir os usuários recuperarem a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.

12.1.4. O sistema deverá permitir o login no workplace com o uso de chave CPF e/ou CNPJ.

12.1.5. Deverá possuir interface gráfica.

12.1.6. Prover efetivo controle de acesso ao sistema através do uso de senhas.

12.1.7. Deverá possuir opção que permita o gerenciamento do sistema, no servidor de aplicações contendo, no mínimo:

- a) Registro de cada acesso de cada usuário;
- b) Controle de direitos ou permissões dos usuários;
- c) Possibilidade de habilitar e desabilitar qualquer permissão de usuário.

12.1.8. O software deve possuir módulo de pesquisa digital de preços, com vistas a promover a aferição da temática em prol dos usuários internos e externos do órgão. A implementação desta funcionalidade possibilitará a coleta de dados relativos ao contexto a qualquer hora e em qualquer frequência permitindo a elaboração boletins que subsidiem decisões estratégicas e operacionais.

12.1.9. Possuir recursos de auditoria para todos os recursos do sistema, permitindo identificar as operações realizadas (inserção, alteração e exclusão), data, hora e minuto da alteração, IP, informações técnicas: navegador de acesso, versão, nome do usuário que alterou e os valores inseridos ou alterados.

12.1.10. Possibilitar a geração dos relatórios em impressoras laser e jato de tinta, arquivo para transporte ou publicação em tela.

12.1.11. Oferecer total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações:<sup>1</sup>

- a) Não permitir o acesso ao banco de dados com ferramentas de terceiros utilizando o usuário e senha do sistema;
- b) Não permitir a alteração de dados por outro meio que não seja o sistema ou suas ferramentas.

12.1.12. As atualizações deverão ser aplicadas a todos os usuários de forma automática de forma web.

12.1.13. O sistema deve ser acessível nas estações de trabalho em navegadores gratuitos, como Microsoft Edge, Firefox (versão 45 ou superior) e Chrome (versão 49 ou superior).

12.1.14. O Software deverá ser responsivo, sendo de fácil uso em Smartphones e Tablets.

12.1.15. O acesso ao sistema deverá ser realizado mediante conexões SSL, com Certificação Segura e Criptografada do Transporte das Informações – HTTPS.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

12.1.16. O software deverá permitir a integração com os sistemas utilizados pela CONTRATANTE, mediante a aprovação de orçamento de custos da CONTRATADA.

12.1.17. O sistema deverá permitir ao usuário assinar os documentos de forma digital, definindo qual assinatura será utilizada nos documentos assinados, possibilitando selecionar os arquivos anexados que deverão ser assinados do documento, bem como assinar o documento como um todo.

12.1.18. O sistema deverá ser capaz de atender os consumidores do município de João Pessoa, que de acordo com o último censo do IBGE possui uma população estimada de 833.932.

### **13. REQUISITOS FUNCIONAIS - SOFTWARE SUPERENDIVIDAMENTO**

#### **13.1. Características**

13.1.1. O Sistema deverá possuir ambiente exclusivo para atender as exigências legais da Lei 14.871/2021 (Superendividamento).

13.1.2. O ambiente do Superendividamento deverá utilizar o mesmo banco de dados, tendo cadastro único de Usuários Administrativos, Consumidores e Fornecedores para toda a solução.

13.1.3. O ambiente do Superendividamento deverá permitir o cadastro do endividamento do Consumidor informando os fornecedores e o detalhamento das dívidas.

13.1.4. O ambiente do Superendividamento deverá possuir integração com o recurso de chamamento automático através do painel de chamada nos atendimentos do Procon Digital.

13.1.5. O cadastro do endividamento deverá permitir registrar a renda total do consumidor que será utilizada nos planos de pagamento da dívida.

13.1.6. O cadastro do endividamento deverá permitir registrar todos os fornecedores, sua dívida, data que a dívida foi contraída e classificar se o tipo da dívida é consumo ou empréstimo.

13.1.7. O cadastro do endividamento deverá permitir o gerenciamento de planos de pagamentos, realizando simulações com porcentagens diferentes da renda do consumidor.

13.1.8. O plano de pagamento deverá apresentar cronograma de pagamento com todos os fornecedores e o detalhamento da dívida pelo número de parcelas programadas.

13.1.9. O plano de pagamento deverá permitir o cadastro de múltiplas propostas dos fornecedores, permitindo alterar qual proposta será utilizada no plano.

13.1.10. O plano de pagamento deverá exibir informações relacionadas ao juros/desconto do valor da proposta do fornecedor comparado com o valor total da dívida.

13.1.11. O plano de pagamento deverá informar as seguintes informações:





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- a) *Porcentagem que o plano de pagamento está utilizando da renda do consumidor;*
- b) *O valor total comprometido da renda do consumidor mensal;*
- c) *O número de dívidas(Fornecedores) incluída;*
- d) *O número de dívidas não incluídas;*
- e) *O número de parcelas que foi utilizado no plano de pagamento;*
- f) *E o valor total a ser pago.*

13.1.12. *O plano de pagamento deverá possuir um ambiente para análise visual do conciliador com todas as informações do plano de forma resumida, e com a porcentagem do que representa cada dívida por fornecedor do total de dívidas do consumidor.*

13.1.13. *O cadastro de endividamento deverá exibir o histórico de ações executadas, como criação do cadastro, dívidas adicionadas/excluídas, planos adicionados/excluídos, audiências criadas/canceladas e documentos gerados. O histórico deve ser ordenado em ordem cronológica.*

13.1.14. *O cadastro de endividamento deve permitir a criação de documentos, como o da Ficha de Endividamento, Certidões, Notificação de Audiência e Ata de Audiência.*

13.1.15. *Durante a criação do documento, o usuário poderá escolher qual modelo previamente cadastrado na plataforma utilizar para criação do documento, evitando a necessidade do usuário digitar manualmente informações que são iguais para vários documentos.*

13.1.16. *Para a criação de cada documento, o ambiente deve dispor de um editor de texto que permita a formatação do conteúdo, como cor, tamanho, estilo e alinhamento do texto, além de permitir a inserção de tabelas e imagens.*

13.1.17. *O ambiente deve também permitir a adição de arquivos anexos ao documento que está sendo criado, que poderão ser visualizados após a criação do mesmo.*

13.1.18. *O ambiente deve permitir tanto a visualização do conteúdo do documento quanto a impressão do mesmo.*

13.1.19. *O ambiente deve permitir a adição de despachos/respostas ao documento por parte dos usuários administrativos.*

13.1.20. *O ambiente deve listar todos os usuários que já visualizaram a página do documento, informando data e hora exata da visualização.*

13.1.21. *O ambiente deve listar todos os usuários que assinaram o documento informando data e hora exata da assinatura.*





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 13.1.22. O ambiente deve permitir que o usuário assine o documento de forma eletrônica, sendo possível escolher se o assinante será o usuário administrativo logado ou uma das partes do cadastro de endividamento (consumidor ou fornecedores).
- 13.1.23. O ambiente deve exigir que o assinante digite a senha de seu cadastro na plataforma antes de concluir a assinatura.
- 13.1.24. A assinatura eletrônica dos documentos do sistema deve ter validade jurídica via ICP Brasil e/ou assinatura nativa da própria plataforma.
- 13.1.25. O ambiente do Superendividamento deverá possibilitar o gerenciamento de modelos de documentos previamente cadastrados via editor de texto.
- 13.1.26. O ambiente do Superendividamento deverá preencher as informações dos modelos de documentos pré cadastrados conforme template configurado de forma automatizada, inserindo automaticamente as informações do cadastro de endividamento, como dados do consumidor (nome, CPF e endereço), fornecedores (nome, CNPJ e endereço) e data atual. A substituição automática desses espaços pelos dados devem acontecer na página de criação do documento, dentro do contexto do cadastro de endividamento, evitando que o usuário insira manualmente cada dado.
- 13.1.27. O ambiente deverá permitir o gerenciamento das audiências realizadas para instrução do programa de superendividamento.
- 13.1.28. O usuário poderá definir data, hora e as partes que participarão da audiência, podendo alterar a qualquer momento a lista de partes.
- 13.1.29. O ambiente de superendividamento deve também permitir a notificação das partes da audiência, gerando um documento individual de notificação para cada parte e enviando para o email cadastrado da mesma.
- 13.1.30. O ambiente deve exibir também as respostas enviadas pelas partes pelo email de notificação recebido.
- 13.1.31. O ambiente deve permitir a criação e armazenamento do documento do tipo Ata de Audiência, onde o usuário poderá descrever como foi o decorrer da audiência.
- 13.1.32. O ambiente do superendividamento deve fornecer a possibilidade de realizar as audiências de instrução de forma virtual por meio de videoconferência dentro da plataforma, permitindo visualizar em tempo real a imagem e vídeo das partes, desde que as mesmas tenham webcam e/ou microfone.
- 13.1.33. Para acessar a sala virtual da videoconferência, o ambiente deve exigir que cada parte faça a autenticação com CPF/CNPJ e senha cadastrada previamente na plataforma.
- 13.1.34. O ambiente deve permitir que apenas usuários definidos como parte da audiência possam acessar a videoconferência.







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 13.1.35. O ambiente deve permitir que cada parte possa ativar/desativar o compartilhamento tanto de sua imagem quanto de seu áudio durante a videoconferência.
- 13.1.36. O ambiente deve permitir que o usuário administrador da audiência bloqueie a entrada de novas partes após o início da videoconferência, caso deseje.
- 13.1.37. O ambiente deve permitir que o usuário administrador desconecte ou desabilite o som de uma parte específica que esteja participando da videoconferência.
- 13.1.38. O ambiente deve gravar automaticamente toda audiência realizada por videoconferência, assim como disponibilizar acesso a gravação e download do arquivo da mesma.
- 13.1.39. O ambiente deve permitir que as partes da audiência assinem digitalmente o documento Ata de Audiência gerado durante a videoconferência.
- 13.1.40. O ambiente do Superendividamento deverá possuir um assistente virtual baseado na inteligência artificial ChatGPT, sugerindo a reescrita aprimorada para o conteúdo dos documentos gerados na plataforma. O texto deve ser sugerido em tempo real e poderá ser revisado pelo atendente antes de ser integrado ao conteúdo do documento.

### **13.2. REQUISITOS FUNCIONAIS - SOFTWARE GED**

- 13.2.1. Módulo de GED(Gerenciamento Eletrônico de Documentos), que deve permitir a digitalização de documentos físicos do Procon com recursos para capturar, armazenar, classificar, buscar através de IA e OCR, e permitir o acesso às informações do Acervo da Organização.
- 13.2.2. O GED deve permitir a captura e conversão de documentos físicos em digitais, através de scanners de alta resolução e em formato padrão PDF, criando uma estrutura organizacional de documentos conforme a Entidade adota.
- 13.2.3. O GED deve permitir organizar os documentos por setores da organização, pastas e pastas de documentos. Possibilitando assim cada setor da organização, organizar seus documentos conforme sua necessidade.
- 13.2.4. O GED deve restringir o acesso aos documentos apenas para os usuários vinculados ao seu setor.
- 13.2.5. O GED deve operar em ambiente único da plataforma, de forma integrada com todos os módulos e documentos.
- 13.2.6. O GED deve possuir um ambiente exclusivo de área de trabalho com o detalhamento dos documentos aberto recentemente e os documentos que não foram classificados.
- 13.2.7. O GED deve possuir um ambiente exclusivo para organizar os documentos, nesse ambiente deverá ser possível:





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.2.7.1. Realizar o upload dos arquivos;

13.2.7.2. Criar novas pastas;

13.2.7.3. Acessar a estrutura de pastas e documentos do setor que o usuário está vinculado;

13.2.7.4. Detalhamento dos documentos que foram compartilhados pelo usuário;

13.2.7.5. Lixeira: Ambiente com o detalhamento com todos os documentos que foram excluídos.

13.2.8. O GED deve possuir ambiente exclusivo para gerenciar o upload de documentos e pastas, com o detalhamento das seguintes informações:

13.2.8.1. Nome;

13.2.8.2. Pasta(Localização);

13.2.8.3. Data de Criação;

13.2.8.4. Usuário que realizou o Upload;

13.2.8.5. Status do Upload - Que deverá informar no mínimo: Erro, Indexando e Concluído.

13.2.9. O GED deverá informar os documentos duplicados durante o processo de upload através de IA(Inteligência Artificial), impedindo que arquivos duplicados sejam indexados. O GED deverá disponibilizar interface para cadastrar a estrutura de classificação dos documentos nos níveis do plano de classificação de acordo com o método de codificação adotado pela Instituição, tendo de forma hierárquica e flexível para estruturar a quantidade de níveis necessários. (Exemplo: Grupo Funcional, Função, Subfunção e Tipo de Documento..).

13.2.10. O GED deverá permitir após o cadastro da classificação utilizada pela Instituição, que os documentos e pastas apresentem no mínimo as seguintes informações: Nome do Documento, Número do Documento, Classificação (Grupo Funcional, Função, Subfunção e Tipo de Documento), Temporalidade do Documento.

13.2.11. O GED deverá permitir cadastrar mais de um plano de classificação(código numérico ou alfanumérico), ficando registrado todos os planos cadastrados de forma detalhada na ferramenta.

13.2.12. O GED deverá possuir recurso de IA(Inteligência Artificial), permitindo:

13.2.12.1. Criar Metadados nos planos de classificação;

13.2.12.2. Realizar classificação automática dos Metadados através da IA, permitindo a programação de classificação em massa dos documentos indexados na plataforma.

13.2.12.3. A classificação automática através da IA, deverá buscar as informações de forma autônoma nos documentos conforme programado.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.2.13. O GED deverá impedir a eliminação de uma classe (Grupo Funcional, Função, Subfunção e Tipo de Documento) que tenha documentos nela classificados. Essa eliminação pode ocorrer a partir do momento em que todos os documentos ali classificados tenham sido recolhidos ou eliminados ou que esses documentos tenham sido reclassificados.

13.2.14. O GED deverá impedir a eliminação de uma classe (Grupo Funcional, Função, Subfunção e Tipo de Documento) que tenha documentos nela classificados. Essa eliminação pode ocorrer a partir do momento em que todos os documentos ali classificados tenham sido recolhidos ou eliminados ou que esses documentos tenham sido reclassificados.

13.2.15. O GED deverá permitir na classificação dos documentos incluir a temporalidade dos documentos e definir a situação de destinação em: Eliminação (Prazo) e Guarda Permanente.

13.2.16. O GED deverá liberar o acesso (permissionamento) dos documentos e pastas, apenas dos usuários que fazem parte do setor.

13.2.17. O GED deverá permitir que os documentos e pastas sejam renomeados, assinados, excluídos e reclassificados com a devida permissão.

13.2.18. O GED deverá permitir realizar o download, bem como imprimir todo o tipo de documento digitalizado.

13.2.19. O GED deverá permitir a busca de documentos através de OCR com capacidade de identificar e extrair com precisão os textos solicitados, podendo ser caracteres, palavras, letras e texto.

13.2.20. O GED deverá possibilitar a criação de novos campos de busca, permitindo ao usuário criar filtros por metadados.

13.2.21. O GED deverá possuir uma busca avançada por:

13.2.21.1. Classificação;

13.2.21.2. Nome;

13.2.21.3. Data de Criação;

13.2.21.4. Conteúdo do Documento(OCR).

13.2.22. O GED deve utilizar recurso de Optical Character Recognition (OCR, reconhecimento óptico de caracteres) para identificar, entender e processar qualquer tipo de documento, extraindo com precisão o texto, caligrafia, tabelas e outros dados sem qualquer esforço manual. O recurso deve não só identificar cada caractere, palavra e letra, mas também o conteúdo dos campos do formulário e as informações armazenadas em tabelas com precisão.

13.2.23. O GED deverá informar o tamanho total do armazenamento dos documentos digitalizados.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.2.24. O GED deverá limitar o número de armazenamento(Gibabyte) para uso do sistema conforme o quantitativo contratado.

13.2.25. O GED deve possuir um ambiente exclusivo de estatística de uso, nesse ambiente deverá ser possível;

13.2.25.1. Visualizar o número de arquivos(Upload), por setor e geral na plataforma

13.2.25.2. Visualizar a quantidade de armazenamento(Gigas) de documentos na plataforma, por setor e geral na plataforma

13.2.25.3. Visualizar o número de páginas indexadas na plataforma, por setor e geral na plataforma.

13.2.26. O GED deve possuir um ambiente exclusivo de auditoria interna, permitindo realizar a busca avançada de todas as ações realizadas no GED, com no mínimos as informações:

13.2.26.1. Ação realizada;

13.2.26.2. Usuário que executo;

13.2.26.3. Data da ação realizada;

13.2.26.4. IP.

13.2.27. O GED deve possuir um ambiente exclusivo de auditoria interna, permitindo realizar a busca avançada de todas as ações realizadas no GED, com no mínimos as informações:

13.2.28. O GED deve permitir restringir o acesso do sistema de auditoria apenas para usuários administradores autorizados.

### **13.3. REQUISITOS FUNCIONAIS - SOFTWARE PROCON**

13.3.1. Características

13.3.1.1. Cadastro da Lei Nº 8.078 (Código do Consumidor) e Lei 14.871/2021 (Superendividamento): O sistema deverá possuir o cadastro da Lei do Consumidor na íntegra, permitindo mencionar artigos, incisos e parágrafos da lei nos documentos.

13.3.1.2. Cadastro de Consumidor e Fornecedor: O sistema deverá possuir o cadastro de Consumidores e Fornecedores, compatível com o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), tendo todas as informações e permitindo a conversão dos dados.

13.3.1.3. O sistema deverá possuir módulo de chamamento automático através de painel de chamada.

13.3.1.4. O sistema deverá possuir uma ferramenta oficial de chat on-line que todos os usuários ativos possam através da plataforma trocar mensagens escritas de forma instantânea, mostrando aos usuários quem está online



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

na plataforma em tempo real. O chat deve permitir o envio de mensagem aos usuários que estão off-line, permitir o envio de alerta geral ("Botão de Pânico") e ainda o envio da mesma mensagem para múltiplos usuários, desde que o usuário tenha permissão para tal.

13.3.1.5. O sistema deve possibilitar cadastrar setores/órgãos de base bem como subdividi-los tanto quanto o necessário, não havendo limite de subdivisões. Deve ser possível cadastrar grupo de trabalho dentro de um setor ou subsetor.

13.3.1.6. O sistema deverá possuir editor de texto avançado para todos os tipos de documentos, permitindo a formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto.

13.3.1.7. Em todos os módulos do sistema deverá estar disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras que não fazem parte do acordo ortográfico brasileiro.

13.3.1.8. Em todos os módulos do sistema deverá possibilitar a formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens e vídeos no corpo do texto, e hiperlinks.

13.3.1.9. Em todos os módulos do sistema deverá possibilitar exibir o editor de texto em tela cheia.

13.3.1.10. Em todos os módulos do sistema deverá possibilitar exibir a assinatura textual do usuário no editor, para ser adicionada aos documentos.

13.3.1.11. Em todos os módulos do sistema deverá possibilitar a inclusão de modelos de documentos previamente cadastrados via editor de texto.

13.3.1.12. O sistema deve possuir em ambiente aberto a funcionalidade de validar a veracidade de documentos assinados pela plataforma. Essa ação pode ser feita adicionando o código de verificação do documento e em seguida realizando a consulta.

13.3.1.13. O sistema deve permitir identificar fornecedores reincidentes já reclamados para o mesmo assunto/problema.

13.3.1.14. O sistema deve permitir identificar as partes do atendimento (consumidor, fornecedor ou representantes) que não atualizaram seus dados nos últimos 6 meses.

13.3.1.15. O sistema deve possuir campo para informar se o consumidor já fez contato com o fornecedor previamente. Caso seja informado a existência de tal contato, o sistema deverá exibir campos para registro de data, protocolo e resposta do fornecedor.

13.3.1.16. O sistema deve possuir campo para informar se o fornecedor possui registro de contatos anteriores com o consumidor.







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.3.1.17. O sistema deve oferecer um assistente virtual baseado na inteligência artificial ChatGPT, sugerindo a reescrita aprimorada para os relatos dos fatos dos consumidores. O texto deve ser sugerido em tempo real e poderá ser revisado pelo atendente antes de ser aplicado durante o atendimento.

13.3.1.18. O sistema deve permitir que o usuário interno personalize os textos proposto pela assistente virtual(IA) de acordo com as necessidades específicas de cada atendimento, sendo que o usuário poderá editar livremente o texto sugerido e salvar as alterações na nova versão do relato.

13.3.1.19. O assistente virtual(IA) utilizado para reescrita deve estar treinado a fim de garantir bons padrões semânticos de resposta, devendo a empresa comprovar aptidão com o objeto do edital.

13.3.1.20. O recurso de assistente virtual(IA) deverá ser utilizado apenas por usuários internos do Procon.

13.3.1.21. O assistente virtual(IA) utilizado pelo sistema deverá ser o ChatGPT por utilizar machine learning e modelo de linguagem neural chamada Transformer, recursos projetados especialmente para geração de textos complexos capazes de entender o contexto e palavras técnicas utilizados pelos usuários do Procon.

**13.3.2. Ambiente Procon**

13.3.2.1. O ambiente Procon deverá permitir o acesso dos usuários (colaboradores/servidores) autorizados pelo PROCON, mediante indicação do administrador da plataforma.

13.3.2.2. O administrador ou grupo de administradores deverá ter acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização.

13.3.2.3. O administrador poderá cadastrar e configurar perfis de acesso e vincular os usuários a estes. O número de usuários criados será de acordo com o objeto contratado, porém o número de perfil deve ser ilimitado.

13.3.2.4. O cadastro de novos usuários é feito por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade.

13.3.2.5. O cadastro de usuário deve possuir no mínimo as seguintes informações: nome, data de nascimento, CPF, cargo, perfil de acesso, senha e foto de perfil.

13.3.2.6. Os usuários podem editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha.

13.3.2.7. A foto será visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos.

13.3.2.8. O sistema deverá possuir disponibilidade do usuário configurar quem está afastado do trabalho por motivos de (a) férias, (b) licença maternidade, (c) licença paternidade, ou (e) afastado por outro motivo.

13.3.2.9. Os usuários internos da plataforma deverão ser vinculados a um setor principal e existe a opção de também ter acesso a demandas de outros setores (quando se trabalha em mais de um setor).





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.3.2.10. O sistema deve permitir que o setor que possui o documento possa tramitar, encaminhar, responder, anexar documentos, definir um status de andamento, bem como alterar o status da F.A. geral.

13.3.2.11. Todos os acessos aos documentos e seus despachos deverão ser registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando. Funcionalidade para dar mais transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos;

13.3.2.12. Permitir que todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, tenham acesso ao documento.

13.3.2.13. Os documentos devem pertencer ao setor, de modo que caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.

13.3.2.14. Administrador pode alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele têm acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior).

13.3.2.15. O administrador pode customizar quais usuários podem acessar determinados módulos.

13.3.2.16. Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, caso necessite consultar no futuro (para segurança do PROCON).

13.3.2.17. Possibilitar a criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor).

13.3.2.18. Possibilitar a visualização em modo calendário de todos os prazos, podendo filtrar por prazos de documentos, prazos de audiências, e prazos pessoais.

13.3.2.19. Possibilitar a identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.

13.3.2.20. Permitir incluir na configuração da organização Brasão/Logo, para que seja exibido na página de login, nos documentos impressos e na página do acesso externo.

13.3.2.21. Deve ser permitido na configuração da organização definir quais documentos são obrigatórios para a abertura de um atendimento. Deve ser possível configurar no mínimo Comprovante de Residência e Documento de Identificação.

13.3.2.22. Na configuração da organização deve ser possível selecionar o setor que irá receber as os atendimentos de forma online.

13.3.2.23. O sistema deve permitir através da configuração do tipo do status do atendimento, em que momento a opção "Demanda atendida" deverá aparecer ao consumidor no ambiente do mesmo.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.3.2.24. Permitir incluir informações de rodapé para documentos impressos.

13.3.2.25. Permitir que ações como visualizar, responder, responder com anexos e assinar, nos documentos sejam permissionada de acordo com o tipo de ambiente (fornecedor e consumidor).

13.3.2.26. O sistema deverá permitir configurar tipos de anexo, podendo definir os tipos de arquivos aceitos, nome do anexo, observações, número máximo de arquivos que podem ser anexos no tipo e se o anexo será de informação obrigatória.

13.3.2.27. O sistema deve permitir o cadastro de modelos de documentos para todos os tipos de documentos. Ainda deve ser possível definir se o modelo definido vai ser o padrão para tal tipo de documento. Ainda no cadastro de modelos de documentos deve ser permitido inserir "variáveis" ou "tags" que ao gerar o documento serão carregadas com informações referentes a F.A.

13.3.2.28. Possibilitar busca avançada por meio de termo, intervalo de datas de emissão, tipo de documento, remetente, destinatário e situação geral (em aberto ou arquivado).

13.3.2.29. Possibilitar a paginação dos resultados da busca, apresentando os registros paginados e mostrando o número total de ocorrências.

13.3.2.30. Possibilitar busca no setor atual ou em todos os setores que o usuário faz parte, conforme seu permissionamento.

13.3.2.31. Possibilitar acessar e gerenciar os Cadastros dos Consumidores, Fornecedores e Representantes internamente na ferramenta.

13.3.2.32. Possibilitar adicionar múltiplos números de telefones e emails aos consumidores e fornecedores.

13.3.2.33. Possibilitar o cadastro de anexos ao registro do consumidor com o objetivo de manter cópias de seus documentos pessoais salvos em seu cadastro.

13.3.2.34. Possibilitar listagem das Fichas de Atendimento(F.A) e Fichas de Fiscalização(F.F) vinculadas a cada consumidor, fornecedor ou representante na página de seu cadastro;

13.3.2.35. Possibilitar notificar usuários por e-mail sobre atualizações no atendimento, assim como o envio de documentos criados na plataforma.

13.3.2.36. Permitir que os usuários tenham acesso aos anexos vinculados ao documento, e também possibilitar que os anexos do tipo imagem, PDF, TXT sejam visualizados na plataforma.

13.3.2.37. Permitir que todos os setores da organização adotem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiquetas ou tags.

13.3.2.38. As etiquetas deverão funcionar como gavetas virtuais, onde os usuários podem categorizar e encontrar facilmente documentos.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 13.3.2.39. As etiquetas do setor deverão ficar disponíveis somente para usuários daquele setor.
- 13.3.2.40. A categorização dos documentos por meio de etiquetas também só deverá aparecer para usuários do setor onde a marcação foi feita.
- 13.3.2.41. Possibilitar busca e filtragem de todos os tipos de documentos disponíveis por meio de etiquetas, bastando selecionar a tag antes de realizar uma busca avançada.
- 13.3.2.42. Possibilitar ao usuário selecionar uma cor para determinada etiqueta(s), facilitando assim sua visualização nos documentos.
- 13.3.2.43. Possibilitar em cada documento ou resposta, podem ser enviados anexos de diferentes formatos.
- 13.3.2.44. O sistema deve permitir escolher quais anexos devem ser assinados.
- 13.3.2.45. Os anexos enviados aos documentos deverão ficar hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, os Consumidores e Fornecedores deverão acessar seus respectivos documentos via Central de Atendimento mediante login e senha.
- 13.3.2.46. O sistema deverá gerar numeração automática para cada tipo de documento, ficando a critério da organização reiniciá-lo ou não no início de cada ano.
- 13.3.2.47. O sistema deve possibilitar a adição de notas informativas dentro do documento, as quais devem ser visíveis apenas aos usuários internos do Procon.
- 13.3.2.48. O sistema deve permitir o cadastro ilimitado de status para cada tipo de documento, visando maior flexibilidade no gerenciamento e tramitação do mesmo. Atendendo a necessidade da entidade.
- 13.3.2.49. O sistema deve permitir a criação de ações customizadas vinculadas a cada tipo de documento (Atendimento, CIP, Reclamação, etc), podendo as mesmas encaminhar, alterar status do documento, alterar a status do atendimento ou fiscalização arquivar ou desarquivar o documento, possibilitando maior flexibilidade para se adequar às necessidades do Procon.
- 13.3.2.50. O sistema deve permitir que as ações customizadas sejam exibidas de acordo com o status atual do documento, podendo ser possível cadastrar para quais situações do documento a mesma irá aparecer.
- 13.3.2.51. O sistema deve permitir exibir as ações customizadas apenas para alguns perfis, possibilitando assim um maior controle sobre quem pode executá-las.
- 13.3.2.52. O sistema deve permitir atribuir cores a cada ação customizada a fim de facilitar a identificação da mesma.
- 13.3.2.53. O sistema deve permitir configurar o invocador da ação, o invocador permite definir em que momento a ação será executada. Existem 4 tipos de invocadores, são eles:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- a) Clique;
- b) Criação do documento;
- c) Expiração de prazo vinculado ao documento;
- d) Eventos relacionado aos correios (Entrega ou Falha).

**13.4. Ambiente Fornecedor**

13.4.1. O sistema deve possuir um ambiente exclusivo para o acesso dos Fornecedores, onde poderão acompanhar e interagir em seus processos via acesso à Central de Atendimento.

13.4.2. O sistema deve possibilitar os Fornecedores logar no seu ambiente via usuário e senha.

13.4.3. O sistema deve possibilitar os Fornecedores se cadastrar no sistema, inserindo as informações: Nome Fantasia, Razão Social, CNPJ, e-mail, Endereço Completo, Telefone e Definição de Senha.

13.4.4. O sistema deve possibilitar o cadastro de Fornecedores Pessoa Jurídica e Pessoa Física, inserindo as seguintes informações: Nome Fantasia, Razão Social, CNPJ ou CPF, e-mail, Endereço Completo, Telefone, Senha, nome e CPF do responsável.

13.4.5. Para cadastro de Fornecedor Pessoa Jurídica ao incluir o CNPJ no sistema, o mesmo deverá consultar a validade do CNPJ, preenchendo todas as informações do cadastro conforme as informações da Receita Federal.

13.4.6. Durante o cadastro de Fornecedor o sistema deve fazer uma validação a fim de garantir a segurança da plataforma e identificar se é realmente uma ação humana(recaptcha).

13.4.7. O sistema deve possibilitar aos Fornecedores cadastrados, acessar ambiente para:

- a) Acompanhar as fichas de atendimento.
- b) Consultar todos os Atendimento Preliminares, Cartas de Informações Preliminares - CIP e as Reclamações abertas em seu nome.
- c) Acompanhar as fichas de fiscalização.
- d) Assinar, receber documentos, anexar documentos, baixar documentos, imprimir e responder de forma eletrônica todos os documentos endereçados ao Fornecedor.
- e) Anexar arquivos nos documentos com possibilidade de assinatura digital.

13.4.8. O sistema deve permitir aos Fornecedores visualizar todos os anexos dos seus processos.

13.4.9. Disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 13.4.10. Possibilitar a notificação do Fornecedor envolvido no processo por e-mail na publicação das CIPs (Carta de Informação Preliminar) e Reclamação.
- 13.4.11. Deve possuir um painel que liste o número total de atendimentos e suas subdivisões: atendimento preliminar, CIPs e Processos administrativos, permitindo ainda que seja selecionado a visualização pelo mês corrente ou pelo ano corrente.
- 13.4.12. Permitir a geração de ao menos dois tipos de relatórios, número de Fichas de Atendimento por tipo e Número de atendimentos por período, permitindo informar um período de datas.
- 13.4.13. A visualização dos relatórios gerados pelo ambiente do Fornecedor deve permitir visualização em lista e em gráfico de barras a fim de facilitar o uso diário.
- 13.4.14. O sistema deve permitir a exportação das listas e gráficos gerados em pelo menos um formato.
- 13.4.15. Todas as Fichas de Atendimento e Fichas de Fiscalização devem ser listadas em ordem decrescente/temporal de acordo com as últimas tramitações do documento. Ainda na lista os documentos não visualizados devem possuir uma cor diferente dos já visualizados.
- 13.4.16. As listas de Atendimento e Fiscalização devem possuir filtro de intervalo de data de criação de um filtro aberto onde o documento possa ser localizado por seu número ou nome do consumidor.
- 13.4.17. Para a lista de atendimentos gerais o sistema ainda deve possuir um filtro que liste apenas Atendimentos Preliminares, Carta de Informações Preliminares e Processos Administrativos.
- 13.4.18. O Sistema deve possuir uma área exclusiva para o tratamento das Fichas de Fiscalização.
- 13.4.19. O sistema deve permitir que o Fornecedor faça inserção de Representantes Gerais e Representantes para determinadas F.A.s. e F.F.s que estão em seu ambiente. Ainda durante a seleção de Representantes o sistema deve fornecer um campo para anexar os documentos referentes ao ato.
- 13.4.20. O sistema deve permitir que o fornecedor insira uma imagem para seu perfil no sistema e também possa inserir um endereço específico para correspondência.
- 13.4.21. Ainda no ambiente do Fornecedor deve estar disponível um módulo de ouvidoria onde ele pode registrar reclamações, sugestões e críticas. Ainda nesse módulo deve ser oferecida ao Fornecedor a possibilidade de ocultar seus dados ou mesmo fazer a ação em modo anônimo.
- 13.4.22. Para cada ficha de atendimento cadastrada no ambiente, deverá possuir um chat que integre os fornecedores, consumidores e servidores administrativos do Procon a fim de buscar uma solução entre as partes.
- 13.4.23. Para cada ficha de atendimento cadastrada no ambiente, deverá possuir um chat que integre os fornecedores, consumidores e servidores administrativos do Procon a fim de buscar uma solução entre as partes.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.4.24. Deve possuir um sistema de notificação no ambiente do Fornecedor listando solicitações de assinaturas em documentos e alertando sobre mensagens recebidas no chat interno.

**13.5. Ambiente Consumidor**

13.5.1. O sistema deve possuir um ambiente exclusivo para o acesso dos consumidores, onde poderão acompanhar e interagir em seus processos via acesso à Central de Atendimento.

13.5.2. O sistema deve possibilitar os Fornecedores logar no seu ambiente via usuário e senha.

13.5.3. O sistema deve possibilitar o cadastro de Consumidor Pessoa Jurídica e Pessoa Física, inserindo as seguintes informações: Nome Fantasia, Razão Social, CNPJ ou CPF, e-mail, Endereço Completo, Telefone, Senha, nome e CPF do responsável.

13.5.4. Para cadastro de Consumidor Pessoa Jurídica ao incluir o CNPJ no sistema, o mesmo deverá consultar a validade do CNPJ, preenchendo todas as informações do cadastro conforme as informações da Receita Federal.

13.5.5. Durante o cadastro de Fornecedor o sistema deve fazer uma validação a fim de garantir a segurança da plataforma e identificar se é realmente uma ação humana (recaptcha).

13.5.6. O sistema deve possibilitar aos consumidores cadastrados, acessar ambiente para:

- a) Abertura e acompanhamento das fichas de atendimento.
- b) Consultar todos os Atendimento Preliminares, Cartas de Informações Preliminares - CIP e as Reclamações abertas em seu nome.
- c) Acompanhar fichas de fiscalização.
- d) Assinar, receber documentos, anexar documentos, baixar documentos, imprimir e responder de forma eletrônica todos os documentos endereçados ao Fornecedor.
- e) Anexar arquivos nos documentos com possibilidade de assinatura digital.

13.5.7. O sistema deve permitir aos Fornecedores visualizar todos os anexos dos seus processos.

13.5.8. Possibilitar notificar consumidores por e-mail sobre atualizações no atendimento, assim como o envio de documentos criados na plataforma.

13.5.9. O sistema deve listar os fornecedores presentes no banco de dados do órgão durante a abertura de atendimento online e caso não contenha o fornecedor deve possuir os campos básicos para informar quem é o fornecedor. Os campos mínimos devem ser: CNPJ, razão social e nome fantasia.

13.5.10. O sistema deve permitir a abertura de atendimentos eletrônicos por parte do acesso do consumidor, podendo o mesmo informar o relato dos fatos, o fornecedor envolvido, o produto/serviço contratado além de anexos relevantes para a resolução do problema.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 13.5.11. Deve ser obrigatório durante a abertura de atendimento online informar a data da compra do produto ou serviço e o seu nome.
- 13.5.12. Disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;
- 13.5.13. Durante a abertura de atendimento online deve ser verificado se a ação é humana, garantindo a integridade e segurança da plataforma (recaptcha).
- 13.5.14. Permitir que os Consumidores avaliem de forma anônima o atendimento realizado pelo PROCON, através do email de notificação de fechamento/encerramento do atendimento, tendo assim uma visão geral de como os Consumidores avaliam o trabalho de atendimento do PROCON. A partir das notas recebidas, são gerados os índices de qualidade do setor de Atendimento.
- 13.5.15. Todas as Fichas de Atendimento e Fichas de Fiscalização devem ser listadas em ordem decrescente/temporal de acordo com as últimas tramitações do documento. Ainda na lista os documentos não visualizados devem possuir uma cor diferente dos já visualizados.
- 13.5.16. As listas de Atendimento e Fiscalização devem possuir filtro de intervalo de data de criação e um filtro aberto onde o documento possa ser localizado por seu número ou nome do fornecedor.
- 13.5.17. Para a lista de atendimentos gerais o sistema ainda deve possuir um filtro que liste apenas Atendimentos Preliminares, Carta de Informações Preliminares e Processos Administrativos.
- 13.5.18. O Sistema deve possuir uma área exclusiva para o tratamento das Fichas de Fiscalização.
- 13.5.19. O sistema deve permitir que o Consumidor faça inserção de Representantes Gerais e Representantes para determinadas F.A.s e F.F.s que estão em seu ambiente. Ainda durante a seleção de Representantes o sistema deve fornecer um campo para anexar os documentos referentes ao ato.
- 13.5.20. O sistema deve permitir que o consumidor insira uma imagem para seu perfil no sistema.
- 13.5.21. Ainda no ambiente do Consumidor deve estar disponível um módulo de ouvidoria onde ele pode registrar reclamações, sugestões e críticas. Ainda nesse módulo deve oferecer a possibilidade de ocultar seus dados ou mesmo fazer a ação em modo anônimo.
- 13.5.22. Para cada ficha de atendimento cadastrada o ambiente deve possuir um chat que integre os fornecedores, consumidores e servidores administrativos do Procon a fim de buscar uma solução entre as partes.
- 13.5.23. Deve possuir um sistema de notificação no ambiente do Fornecedor listando solicitações de assinaturas em documentos e alertando sobre mensagens recebidas no chat interno.

### **13.6. Ambiente Representante**





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 13.6.1. O sistema deve possuir um ambiente exclusivo para o acesso dos representantes, onde poderão acompanhar e interagir em seus processos via acesso à Central de Atendimento.
- 13.6.2. O sistema deve possibilitar os Fornecedores logar no seu ambiente via usuário e senha.
- 13.6.3. O sistema deve possibilitar que os representantes se cadastrem inserindo no mínimo as seguintes informações: Nome, CPF, Data de Nascimento, e-mail, e Telefone.
- 13.6.4. O sistema também deve permitir que os representantes anexem seus documentos pessoais ao se cadastrarem na plataforma.
- 13.6.5. Durante o cadastro do representante o sistema deve fazer uma validação a fim de garantir a segurança da plataforma e identificar se é realmente uma ação humana.
- 13.6.6. O sistema deve enviar um link para o email cadastrado pelo representante a fim de que o mesmo possa definir sua senha, validando dessa forma o email informado.
- 13.6.7. O sistema deve possibilitar aos representantes cadastrados, acessar ambiente para:
- a) Acompanhamento das Fichas de Atendimento (F.A) e Fichas de Fiscalização (F.F) as quais representa alguma parte;
  - b) Filtrar as F.A.s e F.F.s por: parte representada, período da criação, número da F.A ou F.F., nome do consumidor envolvido e nome dos fornecedores envolvidos.
  - c) Atualização dos dados cadastrais, assim como definir uma imagem de perfil.
- 13.6.8. O sistema deve permitir que o representante visualize os dados gerais da F.A., como partes envolvidas, categoria de assuntos em que se encaixa, valor demandado, relato dos fatos e requerimento do consumidor.
- 13.6.9. O sistema deve permitir que o representante acompanhe toda a tramitação dos documentos vinculados à F.A., podendo visualizar, responder, imprimir, baixar ou assinar cada um individualmente, desde que o mesmo já tenha sido publicado para acesso externo e não seja um Ofício encaminhado para parte a qual não representa.
- 13.6.10. O sistema deve disponibilizar a função de imprimir todos os documentos da F.A. juntos em uma única impressão.
- 13.6.11. O sistema deve permitir que o representante possa interagir no chat da F.A. trocando mensagens com as partes envolvidas e o Procon, assim como a possibilidade de enviar arquivos anexos pelo chat.
- 13.6.12. O sistema deve identificar mensagens enviadas pelo representante informando o nome do mesmo, assim como o nome da parte a qual ele representa.
- 13.6.13. Ao abrir uma F.A ou F.F e o representante esteja vinculado a mais de uma parte, o sistema deverá possibilitar que o mesmo defina qual delas irá representar naquele momento.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**13.7. Atendimento**

13.7.1. O sistema deve possuir módulo de Atendimento, a fim de atender as demandas individuais dos Consumidores que recorrem ao PROCON.

13.7.2. O sistema deve possuir uma fila de trabalho, de todos os atendimentos gerados com as seguintes informações: Número do Atendimento, Data, Tempo de Espera, Fornecedor, Consumidor e o Status do atendimento.

13.7.3. O módulo de atendimento deverá ser integrado com os outros módulos, permitindo através de uma tramitação digital gerar uma CIP (Carta de Informações Preliminares) e/ou Reclamação.

13.7.4. O módulo de atendimento deve permitir o registro do atendimento presencial e/ou atendimento eletrônico, através de ambiente web disponibilizado no site do PROCON.

13.7.5. O módulo de atendimento deve permitir registrar a origem do atendimento, contendo as possibilidades: Carta, De Ofício, E-mail, Telefone, presencial ou eletrônica.

13.7.6. O módulo de atendimento deve permitir a inclusão de todas as seguintes informações:

- a) Dados do Consumidor: Busca do cadastro, caso o consumidor não esteja cadastrado possibilitar o registro do mesmo;
- b) Dados do Fornecedor: Busca do cadastro, caso o fornecedor não esteja cadastrado, possibilitar o registro do mesmo;
- c) Data do Cadastro: Registro do dia e hora do atendimento;
- d) Atendente: Registro do servidor do PROCON que realizou o atendimento;
- e) Representantes: registro dos representantes de cada parte vinculada ao atendimento (consumidor ou fornecedor).
- f) Relato dos Fatos: Campo texto para registro da ocorrência;
- g) Requerimento do Consumidor: Campo texto para registro do requerimento do consumidor;
- h) Valor Reclamado: Registro do valor do produto ou serviço, demandado pelo consumidor junto ao PROCON;
- i) Área: Área de Negócio que originou o atendimento;
- j) Assunto: Assunto que originou o atendimento;
- k) Problema: Problema que originou o atendimento;
- l) Anexos: Permitir anexar documentos.

13.7.7. O módulo de atendimento deve permitir o cadastro preliminar de Consumidor e Fornecedor.







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 13.7.8. O módulo de atendimento deve permitir a inclusão de múltiplos fornecedores no mesmo atendimento, caso seja necessário.
- 13.7.9. O módulo de atendimento deverá possuir as seguintes classificações: Acordo, encerrada, Cancelada, Consulta Concluída, Prazo Expirado, Abertura de Reclamação, Abertura de CIP e Decurso de Prazo.
- 13.7.10. O módulo de atendimento deve permitir o cadastro do documento de atendimento para cada visita do consumidor ao Procon relacionada a um mesmo atendimento.
- 13.7.11. O documento de atendimento deve permitir a criação de diferentes modelos de documentos, previamente cadastrados via editor de texto.
- 13.7.12. O documento de atendimento deve permitir a configuração da numeração do documento, possibilitando o número do documento ser zerado na virada do ano.
- 13.7.13. O módulo de atendimento deve permitir gerar múltiplas Cartas de Informações Preliminares (C.I.P.) ou uma Reclamação.
- 13.7.14. O módulo de atendimento deve permitir o encaminhamento do documento de atendimento para a análise de outros setores do PROCON, sem a necessidade de impressão ou carimbo em papel, bem como o encaminhamento para o setor de fiscalização.
- 13.7.15. O módulo de atendimento deve permitir imprimir o documento de atendimento caso seja necessário, trazendo todas as informações do atendimento.
- 13.7.16. O módulo de atendimento deve permitir a tramitação do documento de atendimento, por encaminhamento ou resposta, com possibilidade de anexar arquivos. Todos os trâmites devem ficar registrados em uma timeline no documento.
- 13.7.17. O módulo de atendimento deve disponibilizar após a criação do documento de atendimento: a visualização e o acompanhamento pelo consumidor através da central de atendimento.
- 13.7.18. O módulo de atendimento deve registrar todos os usuários que visualizaram o documento de atendimento, informando a data/hora.
- 13.7.19. O módulo de atendimento deve permitir a criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor).
- 13.7.20. O módulo de atendimento deve permitir a visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha.
- 13.7.21. O módulo de atendimento deve permitir a identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 13.7.22. O módulo de atendimento deve permitir a assinatura digital de todos os envolvidos no documento de atendimento.
- 13.7.23. O sistema deverá enviar o documento de atendimento via e-mail para o consumidor.
- 13.7.24. O módulo de atendimento deve permitir vincular representantes às partes da Ficha de Atendimento (F.A), podendo ser vinculados ilimitados representantes para cada parte da F.A.
- 13.7.25. O módulo de atendimento deve permitir que sejam registradas informações individuais para múltiplas visitas do consumidor ao Procon, registrando para cada visita as informações: data e hora do início e fim do atendimento, usuário que atendeu, prioridade de atendimento e avaliação do consumidor.
- 13.7.26. O módulo de atendimento deve permitir a visualização dos anexos.
- 13.7.27. O módulo de atendimento deve permitir a criação de documentos do tipo Ofício vinculados ao atendimento, possibilitando a troca de informações com as partes do atendimento por email, assim como o registro de todas as respostas das partes ao email ou pela plataforma.
- 13.7.28. O módulo de atendimento deve permitir que as partes envolvidas no atendimento (consumidor, fornecedor e representantes) assim como os usuários internos do Procon troquem mensagens utilizando um chat da Ficha de Atendimento a fim de resolver as demandas.

### **13.8. Triagem**

- 13.8.1. O módulo de atendimento deve possuir uma lista onde fiquem todos os atendimentos que estão aguardando para serem chamados aos guichês de atendimento em ordem cronológica. Além das informações essenciais ao atendimento como número da F.A., Nome do Consumidor, Nome do Fornecedor e tempo de espera, também deve ser informado o número do guichê e o nome do atendente caso o atendimento esteja em andamento.
- 13.8.2. A listagem de registros na fila de atendimento deve possuir no mínimo duas ações: desistência, para quando o consumidor não aguarde pelo atendimento e cancelamento caso seja necessário encerrar um atendimento sem gerar um documento. Para esses dois casos deve ser colhida uma justificativa do motivo de tal ação e também deve ser permitido selecionar um novo status para a F.A.
- 13.8.3. A listagem de registro deve possuir ao menos uma cor que identifique de maneira fácil que aquela F.A. está em atendimento.
- 13.8.4. O sistema deve permitir cadastrar diferentes tipos de atendimento prioritário, cada tipo de atendimento pode ter um peso diferente que refletirá na prioridade na lista de chamada que o Consumidor terá.
- 13.8.5. O sistema deve exibir no Módulo de Atendimento o número do guichê ao qual o atendente está alocado.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.8.6. O módulo CIP deverá trazer todas as informações do atendimento de forma automática, para o modelo padrão de CIP adotado pelo PROCON, tendo a seguinte estrutura: Dados do Fornecedor, Relato dos Fatos, Artigos do Código de Defesa do Consumidor, Requerimento do Consumidor, Disposição Final.

13.8.7. O sistema deverá ter no Módulo de Atendimento as seguintes opções:

- a) Chamar, este botão deve disparar um chamado no painel de atendimento.
- b) Atender, este botão inicia o atendimento efetivamente caso o Consumidor esteja presente.
- c) Desistência, este botão cancela o atendimento caso o Consumidor não compareça ao chamado.

**13.9. CIP (Carta de Informações Preliminares)**

13.9.1. O sistema deve permitir gerar do módulo Atendimento a CIP (Carta de Informações Preliminares), envio de intimação oficial ao Fornecedor com e-mail rastreado, com o objetivo de intervir no conflito, com vistas a sua resolução mais célere, de modo a atender o problema experimentado pelo consumidor; ou requerer informações, esclarecimentos, cópia de contratos, planilha de débitos ou quaisquer outros dados e/ou documentos que permitam o esclarecimento sobre uma conduta que potencialmente repercute em prejuízo aos direitos do consumidor.

13.9.2. Na geração da CIP, o sistema deve gerar uma Declaração do Consumidor, informando estar de acordo com o conteúdo do documento e que está ciente como deve proceder, com possibilidade de o consumidor assinar digitalmente o documento pela assinatura nativa da plataforma.

13.9.3. O módulo deve possuir uma fila de trabalho, de todos os documentos (CIP) geradas com as seguintes informações: Número do Atendimento, Data, Fornecedor, Consumidor, Prazo de Resposta e o Status do atendimento.

13.9.4. O módulo CIP deverá ser integrado com os outros módulos, permitindo através de uma tramitação digital gerar uma Reclamação.

13.9.5. O sistema deve permitir a definição do modelo de CIP utilizado pelo PROCON, previamente cadastrado via editor de texto.

13.9.6. O módulo Reclamação deverá dispor de um atalho para a página de visualização do Atendimento ou Fiscalização a qual o documento pertence.

13.9.7. O sistema deve permitir a inclusão dos artigos do Código de Defesa do Consumidor na elaboração da CIP, o sistema deverá ter cadastrados todos os artigos previamente.

13.9.8. O sistema deverá trazer todo o histórico do atendimento que gerou a CIP.

13.9.9. O sistema deverá permitir encaminhar a CIP para outros setores do PROCON, sem a necessidade de impressão ou carimbo em papel, bem como o encaminhamento para o setor de fiscalização.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 13.9.10. O sistema deverá permitir imprimir o documento (CIP) e Declaração do Consumidor, caso seja necessário.
- 13.9.11. O sistema deverá permitir anexar e registrar na CIP as informações da Carta AR (Aviso de Recebimento), caso o Fornecedor não possua e-mail cadastrado.
- 13.9.12. O sistema deverá permitir que a CIP, tão logo seja respondida eletronicamente pelo Fornecedor, fique automaticamente disponibilizada na timeline da CIP, sendo possível a sua visualização pelo Procon e pelo consumidor.
- 13.9.13. O sistema deverá possuir as seguintes classificações para a CIP: Acordo, Encerrada, Cancelada, Consulta Concluída, Prazo Expirado, Abertura de Reclamação e Decurso de Prazo.
- 13.9.14. O sistema deve possibilitar o rastreamento da CIP se o servidor de e-mail do Fornecedor não bloquear imagens, desta forma, assim que a CIP é entregue, o sistema deve apontar a confirmação de e-mail entregue através de notificação.
- 13.9.15. O sistema deve permitir a tramitação da CIP, por encaminhamento ou resposta, com possibilidade de anexar arquivos. Todos os despachos e trâmites devem ficar registrados em uma timeline da CIP.
- 13.9.16. O sistema deve registrar todos os usuários que visualizaram a CIP, informando a data/hora;
- 13.9.17. O módulo CIP deve disponibilizar após a abertura do documento: a visualização, o acompanhamento e a tramitação pelo consumidor e fornecedor através da central de atendimento.
- 13.9.18. O sistema deve permitir gerar uma Reclamação a qualquer momento pelo PROCON (Processo Administrativo).
- 13.9.19. O módulo CIP deve permitir a criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor).
- 13.9.20. O módulo CIP deve permitir a visualização dos prazos vinculados ao documento.
- 13.9.21. O módulo CIP deve permitir a identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.
- 13.9.22. O módulo CIP deve permitir a assinatura digital de todos os envolvidos no documento.
- 13.9.23. O sistema deve permitir enviar o documento CIP via e-mail para os envolvidos

**13.10. Reclamação (Processo Administrativo)**

- 13.10.1. O sistema deve permitir o PROCON gerar a Reclamação (Processo Administrativo) conforme critério do órgão de Defesa do Consumidor, destinado a apurar problemas mais complexos e urgentes configurados como relação de consumo em que se busca solução da demanda do consumidor.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.10.2. O módulo de Reclamação deve possibilitar a realização de audiência de conciliação e o seu desfecho poderá ser a inclusão do Fornecedor no cadastro de reclamações fundamentadas.

13.10.3. O módulo deve possuir uma fila de trabalho, de todas as reclamações presentes no setor geradas com as seguintes informações: Número da Reclamação, Data, Fornecedor, Consumidor e Status. O módulo Reclamação deverá ser integrado com os outros módulos, trazendo todo o histórico do Atendimento e CIP que originou a Reclamação.

13.10.4. O módulo Reclamação deve permitir a definição do modelo padrão utilizado pelo PROCON, previamente cadastrado via editor de texto.

13.10.5. O módulo Reclamação deverá dispor de um atalho para a página de visualização do Atendimento ou Fiscalização a qual o documento pertence.

13.10.6. O módulo Reclamação deverá possuir as seguintes classificações pelo menos (Status): Audiência Agendada, Reagendamento, Decurso de Prazo, Acordo, Acordo Negado, Prazo Expirado, Parecer Jurídico, Definição do Valor da Multa, Geração da Multa, Dívida Ativa, Parecer Procuradoria.

13.10.7. O módulo Reclamação deverá ter um fluxo estrutural de tramitação, ou seja, possibilitar a configuração de como os processos devem tramitar: etapa por etapa ou de forma simultânea.

13.10.8. O módulo Reclamação deverá permitir a inserção de prazos/tarefas que irão atualizar o calendário do setor.

13.10.9. O módulo Reclamação deverá permitir a tramitação para outros setores do PROCON, por encaminhamento, assim como responder o documento, com possibilidade de anexar arquivos, ficando tudo registrado na linha do tempo do processo.

13.10.10. O módulo reclamação deve permitir que o fornecedor, através do seu acesso ao sistema, responda ao documento de reclamação. A resposta do fornecedor ficará disponível na linha do tempo do documento.

13.10.11. O módulo Reclamação deve registrar todos os usuários que visualizaram o documento, informando a data/hora.

13.10.12. O módulo Reclamação deve permitir o agendamento da Audiência, permitindo a visualização em modo calendário, e encaminhar o convite da reunião web com o link da conferência.

13.10.13. O módulo Reclamação deve possibilitar a utilização de modelos pré-definidos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos.

13.10.14. O módulo Reclamação deve possibilitar baixar todos os anexos de uma Reclamação (Processo Administrativo) de uma vez em um arquivo compactado na extensão zip.

13.10.15. O módulo Reclamação deve possibilitar solicitar assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos.







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**13.11. Fiscalização**

- 13.11.1. O sistema deve possuir módulo de Fiscalização, a fim de registrar todas as ações realizadas pelo PROCON.
- 13.11.2. O módulo deve possuir uma fila de trabalho, de todas as fiscalizações geradas.
- 13.11.3. O módulo de Fiscalização deverá ser integrado com os outros módulos, sendo possível gerar da Fiscalização o processo de Reclamação.
- 13.11.4. O módulo de Fiscalização deve permitir a tramitação dos documentos vinculados às Fichas de Fiscalização (F.F.s), bem como a possibilidade de responder os documentos e anexar arquivos. Todos os trâmites devem ficar registrados na linha do tempo do documento.
- 13.11.5. O módulo de Fiscalização deve permitir a assinatura digital dos documentos vinculados às F.F.s de todas as partes envolvidas.
- 13.11.6. O sistema deve permitir alterar a situação da fiscalização, podendo escolher situações relacionadas a três tipos: Em andamento, Arquivamento ou Cancelamento.
- 13.11.7. Os documentos da Ficha de Fiscalização devem ficar disponíveis para os fornecedores envolvidos assim como para o consumidor, assim que os documentos sejam publicados para o acesso externo.
- 13.11.8. O módulo de Fiscalização deve permitir que sejam adicionados fornecedores e opcionalmente um consumidor como partes da mesma, além da vinculação de seus respectivos representantes.
- 13.11.9. O sistema deve permitir que consumidores, fornecedores e representantes tenham acesso à situação, informações gerais e documentos vinculados à Fiscalização através de seus respectivos módulos de acesso.
- 13.11.10. O módulo de Fiscalização deve permitir a adição e visualização de anexos relacionados a mesma nos formatos de imagem (jpg,png), texto (.txt) ou PDF (.pdf).
- 13.11.11. O módulo de Fiscalização deve permitir que documentos do tipo Ofício sejam vinculados e enviados às partes relacionadas à fiscalização, assim como seus representantes, por e-mail. Também deve ser possível exibir respostas ao email na linha do tempo do documento ofício.
- 13.11.12. O módulo de Fiscalização deve permitir que consumidores, fornecedores, representantes e usuários internos troquem mensagens através de um chat exclusivo para cada Fiscalização.
- 13.11.13. O módulo de Fiscalização deve permitir gerar os documentos Auto de Constatação, Auto de Infração, Instauração de Ofício e Processo Administrativo.
- 13.11.14. O módulo de atendimento deve permitir visualizar os atendimentos com novas mensagens no chat.

**13.12. Central de Atendimento**





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.12.1. O sistema deverá possuir um ambiente exclusivo para Fornecedores, Consumidores e Procuradores, para manter seus dados atualizados, registrar novos atendimentos, acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas.

13.12.2. O módulo de central de atendimento deverá permitir aos Fornecedores, Consumidores e Procuradores, acessar um ambiente com todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário.

**13.13. Ouvidoria**

13.13.1. O módulo deverá permitir a abertura de ouvidoria para acesso externo (Consumidor/Fornecedor/Representantes/Cidadão) via site do PROCON ou cadastro de atendimento do operador do sistema.

13.13.2. O módulo deve possibilitar o registro de documento do tipo Ouvidoria, com histórico do seu recebimento e tramitação, até seu encerramento.

13.13.3. A lista de assuntos deverá ser pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha.

13.13.4. Possibilitar organizar assuntos e subassuntos hierarquicamente.

13.13.5. Permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade pelo Procon.

13.13.6. Possibilitar configurar, para cada assunto/subassunto, redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele assunto/subassunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão.

13.13.7. Registrar a identificação do usuário/data que promoveu qualquer tramitação (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado processo.

13.13.8. O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.

13.13.9. Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.

13.13.10. Possibilitar ou não modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente e suas respostas - tanto pelo painel de acompanhamento quanto quando respondido diretamente por e-mail) e anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.

13.13.11. Possibilitar ao usuário visualizar os prazos/atividades do documento ouvidoria.

**13.14. Plataforma de Videoconferência para Audiência**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 13.14.1. O sistema deverá manter compatibilidade da plataforma de videoconferência, no mínimo, com os principais browsers do mercado: Microsoft EDGE, Google CHROME, Firefox.
- 13.14.2. Ser compatível com smartphones e tablets.
- 13.14.3. Permitir conexão de no máximo 05 (cinco) participantes na mesma videoconferência, sendo um limite máximo de 250 horas mensais contratadas para realização das audiências.
- 13.14.4. Permitir ao conciliador silenciar os participantes individualmente ou todos de uma vez durante a chamada.
- 13.14.5. Permitir o bloqueio da sala durante audiência, para que ninguém mais entre.
- 13.14.6. Permitir a gravação das audiências em formato mp4 ou wmv, ficando disponível o arquivo no documento "Reclamação" que gerou a audiência, com possibilidade de download do arquivo pelo conciliador e encaminhamento às partes interessadas em no máximo 2 dias.
- 13.14.7. Permitir aos conciliadores o encerramento da reunião para todos ou para participantes individuais.
- 13.14.8. Ter a capacidade de convidar participantes por meio de e-mail (invite) e/ou link específico da reunião.
- 13.14.9. Deve permitir ao conciliador consultar o status das conexões dos participantes.
- 13.14.10. Deve ser gerado link com um endereço URL fixo para ser divulgado.

**13.15. Gestão de Assinaturas Digitais no padrão ICP-Brasil**

- 13.15.1. O sistema deve possuir assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP Brasil e/ou assinatura nativa da própria plataforma.
- 13.15.2. Possibilitar acessar os arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES).
- 13.15.3. Possuir suporte a assinatura em padrão PAdES (.PDF).
- 13.15.4. O sistema deve possuir suporte a representação visual em assinaturas no formato PadES.
- 13.15.5. O sistema deve possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser (extensão do navegador) sem a necessidade de instalar Java.
- 13.15.6. Possibilitar anexar arquivos PDF à documentos da plataforma para posterior assinatura digital.
- 13.15.7. Possuir funcionalidade de autenticação de usuários com certificados digitais.
- 13.15.8. Possibilitar a verificação da assinatura para tirar uma relação de todos os assinantes, documento oficial (CPF ou CNPJ) bem como toda a cadeia de certificação para comprovar a validade do certificado digital emitido.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 13.15.9. Possibilitar a geração de assinaturas simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato PDF Signature.
- 13.15.10. Possibilitar a verificação da validade do certificado digital através de um ambiente próprio.
- 13.15.11. Possuir suporte a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3 da ICP-Brasil e repositórios (Keystore) para certificados do tipo A1 da ICP-Brasil.
- 13.15.12. Possibilitar a disponibilização da funcionalidade de verificação de documentos assinados, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros.
- 13.15.13. Deverá fornecer para cada solicitação de verificação, uma resposta à aplicação solicitante contendo dados a respeito da integridade da assinatura digital, validade do certificado digital utilizado.
- 13.15.14. Possuir componente para execução de assinaturas digitais nos seguintes navegadores de internet: Microsoft Edge, Firefox, Chrome.
- 13.15.15. Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser nos seguintes Sistemas Operacionais: Windows; Linux; MacOS.
- 13.15.16. Possibilitar o usuário realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil, despachos e/ou anexos em formato PDF.
- 13.15.17. Possibilitar o usuário acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) por meio da Central de Verificação.
- 13.15.18. Possibilitar o usuário solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma.
- 13.15.19. Possibilitar a geração de arquivo em formato PDF para materialização de documento assinado eletronicamente (versão para impressão), estampando em todas as páginas um selo informando sobre o(s) assinante(s), código de verificação e endereço para site para conferir autenticidade do documento.
- 13.15.20. Possibilitar a geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, esse extrato deverá conter as seguintes informações técnicas: Hash, data/hora da assinatura, política da assinatura, validade e dados do certificado.
- 13.15.21. Possibilitar acessar os arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES).
- 13.15.22. Possibilitar listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações na linha do tempo do mesmo, permitindo ao usuário interno acompanhar o status das suas solicitações de assinatura.
- 13.15.23. Possibilitar listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações na linha do tempo do mesmo, permitindo ao usuário interno acompanhar o status das suas solicitações de assinatura.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.15.24. Possibilitar a disponibilização de todo o histórico de solicitação de assinaturas, assinaturas e co-assinaturas na linha do tempo, dentro de cada documento.

13.15.25. Possibilitar exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal.

13.15.26. Possibilitar a geração de arquivo em formato PDF para materialização de documento assinado eletronicamente (versão para impressão), estampando em todas as páginas um selo informando sobre o(s) assinante(s), código de verificação e endereço para site para conferir autenticidade do documento.

13.15.27. Possibilitar a geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, contendo nome do assinante, políticas de assinatura.

13.15.28. O sistema deve permitir a assinatura de consumidores, fornecedores e representantes através do módulo administrativo, permitindo assinar o documento inserindo apenas suas senhas e utilizando o computador do atendente.

13.15.29. Possibilitar a geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, esse extrato deverá conter as seguintes informações técnicas: Hash, data/hora da assinatura, política da assinatura, validade e dados do certificado.

### **13.16. Pannel de Chamada**

13.16.1. O sistema deverá possuir recurso de chamamento dos Consumidores através de um painel, nativa da plataforma, indicando aos consumidores os guichês de atendimento.

13.16.2. O sistema deverá permitir chamar as partes da audiência por painel de chamada, através do sistema, indicando o guichê ou sala de atendimento.

13.16.3. O painel de chamada deverá possuir tecnologia de voz automatizada para o chamamento do Consumidor pelo nome previamente cadastrado, sem a necessidade de utilizar senhas numéricas ou a impressão de papel (ticket).

### **13.17. Caixa de Entrada**

13.17.1. O sistema deve possuir um módulo chamado Caixa de Entrada, através deste módulo os usuários internos do Procon devem receber suas demandas do setor por ordem cronológica decrescente a fim de manter um fluxo de trabalho organizado.

13.17.2. O módulo de caixa de entrada deve possuir subdivisões a fim de organizar ainda melhor o fluxo de trabalho do setor, o Módulo deve possuir no mínimo as seguintes abas: recebidos, enviados, favoritos e arquivados.

13.17.3. Os registros neste módulo devem ser organizados em formato de lista mostrando no mínimo as seguintes informações sobre cada registro: Data, tipo e número do documento, partes envolvidas, e caso possua ainda deve listar as tags presentes no documento.







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.17.4. Para cada registro listado no módulo deve ser possível executar no mínimo as seguintes ações a fim de facilitar a prática do dia a dia: adicionar e criar novas etiquetas, favoritar, arquivar, criar um prazo e encaminhar o documento.

13.17.5. Os prazos inseridos no documento devem possuir no mínimo as seguintes informações: Título, Descrição, Data, Horas, e Visibilidade que pode ser Todos, meu setor ou individual.

13.17.6. O módulo deve possuir um botão de atualização a fim de garantir a organização da fila de trabalho.

13.17.7. O módulo deve ainda possuir a funcionalidade de busca avançada, permitindo localizar o documento com base em termos, tipo de documento, destinatário, remetente, situação, número de F.A., etiquetas, intervalo de data de emissão, número de documento e ainda permitir selecionar se é uma busca apenas no setor de origem da busca.

### **13.18. Atendimento Eletrônico**

13.18.1. O sistema deve possuir um módulo específico para atendimento eletrônico, facilitando a gestão dos atendimentos.

13.18.2. O módulo de atendimento eletrônico deve ser dividido em duas partes principais, sendo elas novos atendimentos e novas mensagens.

13.18.3. Na aba novos atendimentos deve ser listado por ordem de recebimento todos os atendimentos criados através do ambiente do consumidor, a ordenação deve ser por ordem cronológica decrescente a fim de garantir o bom atendimento.

13.18.4. A lista de novos atendimentos deve possuir para cada registro no mínimo as seguintes informações: número da F.A., Data do Cadastro, Nome do Consumidor, Nome do Fornecedor e Tempo de Espera.

13.18.5. O sistema deve possuir na lista de novos atendimentos algumas ações mínimas, são elas: visualizar atendimento, reverter atendimento e cancelar atendimento. Ainda deve possuir a opção atender que deve disponibilizar o atendimento conforme a ordem cronológica de recebimento.

13.18.6. O sistema deverá permitir ao abrir um atendimento, disponibilizar na mesma tela a opção de finalizar o atendimento ou cancelar o atendimento.

13.18.7. O sistema deve possuir na aba Novas Mensagens uma listagem das mensagens recebidas através do chat tanto de Consumidores e Fornecedores. A lista deve ser exibida por ordem cronológica decrescente levando em consideração a última mensagem recebida.

13.18.8. O sistema deve ainda listar com uma cor diferente os registros que ainda não foram visualizados a fim de facilitar o dia a dia dos usuários.

13.18.9. A listagem de Novas Mensagens deve possuir as seguintes informações mínimas: número da F.A., Data do Cadastro, Nome do Consumidor, Nome do Fornecedor e Última Mensagem.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.18.10. O sistema deverá, ao abrir o registro de Novas Mensagens, disponibilizar as seguintes ações: responder e marcar como visualizado.

**13.19. Relatório**

13.19.1. O sistema deve possuir um ambiente exclusivo para a geração de relatórios.

13.19.2. O sistema deve permitir de forma geral a todos os relatórios, a geração por: Tipo de Relatório e Intervalo de Datas, permitindo ainda a exportação do relatório gerado.

13.19.3. O sistema deve conter relatório de Números de F.A. por Tipo(deve dividir em Atendimento Preliminar, CIP e Processo Administrativo, detalhando os atendimentos de forma presencial e virtual. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.4. O sistema deve conter relatório de Números de F.A. por Período(deve informar por competência, mês/ou ano, o número total de F.A.s, detalhando os atendimentos de forma presencial e virtual. Deve ser disponibilizada ainda a opção de filtrar por Tipo de F.A. e por Atendente Envolvido. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.5. O sistema deve conter relatório de número de Atendimentos por Usuário(deve apresentar o número de atendimentos presenciais, virtuais e o total geral por atendente. O relatório deve comparar os atendimentos dos atendentes em relação aos atendimentos gerais oferecidos no período. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.6. O sistema deve conter relatório de Duração Média de Atendimentos por Período(deve apresentar a média de duração do tempo do atendimento, por possibilidade de filtrar por período(mês ou ano). Deve ser disponibilizada ainda a opção de filtrar por Atendente Envolvido).

13.19.7. O sistema deve conter relatório de Atendimento por Área(deve listar o total de atendimentos por área e ainda informar o comparativo sobre o número geral de atendimentos fornecidos. Deve possuir uma visualização em gráfico de pizza opcional).

13.19.8. O sistema deve conter relatório de Reclamações fundamentadas(deve apresentar a quantidade de atendimentos pelos seguintes tipos: Sem Fundamentação Definida, Fundamentada Atendida e Não Fundamentada Encerrada. Deve ainda informar a porcentagem de cada tipo em relação ao total geral.

13.19.9. O sistema deve conter relatório de Fornecedores Mais reclamados(deve listar a soma do número de atendimentos abertos relacionados a cada fornecedor em ordem decrescente e ainda informar a proporção em relação ao total geral. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.10. O sistema deve conter relatório de Fornecedores com Maior Solução(deve listar o total de atendimentos gerados para cada fornecedor e ainda o total de atendimento solucionados, proporção em relação aos atendimentos da empresa e proporção em relação a todos solucionados do PROCON. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.19.11. O sistema deve conter relatório de Documentos por Período(deve listar o total geral de cada tipo de documento gerado no período e sua proporção em relação ao total geral. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.12. O sistema deve conter relatório de Valor de Multas por Período(Deve listar o valor total das multas geradas, podendo filtrar por período(mês e/ou ano). Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.13. O sistema deve conter relatório de Extrato do Fornecedor (deve listar todas as F.A.s a qual o Fornecedor tem relação de forma discriminada e com link para cada uma das Fichas de Atendimento.Deve ainda exibir a soma dos registros e mostrar para cada registro o número da F.A, Data de Criação, Consumidor Envolvido, Fornecedores Envolvidos, Situação da F.A. e em qual status se encontra. Deve também permitir filtrar por Fornecedor, Consumidor, Tipo de F.A. e situação).

13.19.14. O sistema deve conter relatório de Extrato da Fundamentação(Deve listar todos os processos administrativos divididos nos seguintes subgrupos: Fundamentada Atendida, Fundamentada Não Atendida, Não Fundamentada Encerrada e Não Definida. Para cada registro listado deve ser exibido a Data de audiência, o Número do Documento, Consumidor, Fornecedor, número da F.A. e a situação.

13.19.15. Deve ainda permitir abrir a F.A. diretamente pela lista, além de contabilizar o total de registros listados. Deve ainda possuir um outro filtro a fim de listar apenas Processos com Multa ou Publicados).

### **13.20. Indicadores de Gestão**

13.20.1. O sistema deverá possuir indicadores de gestão para auxiliar nas tomadas de decisão dos gestores. Permitindo analisar toda a operação, tendo uma leitura objetiva dos pontos fortes e fracos do Procon, auxiliando para a prática de ações com foco na melhoria contínua de todos os processos.

13.20.2. O sistema deve possuir em sua página principal acesso público a determinados indicadores de desempenho em formato gráfico a fim de disseminar informação sobre o órgão e fornecedores.

13.20.3. Todos os indicadores fornecidos deverão permitir filtrar os dados por Fornecedor e Ano.

13.20.4. Deve ser exibido no Módulo Indicadores os seguintes dados gerais do Órgão:

a) Assuntos mais Reclamados(Deve exibir de forma gráfica ao menos os 10 assuntos mais reclamados e sua proporção em relação ao total geral).

b) Problemas mais Reclamados(Deve exibir de forma gráfica ao menos os 10 problemas mais reclamados e sua proporção em relação ao total geral).

c) Total de Reclamações(Deve exibir a soma de todas as reclamações)

d) Tempo Médio de Resposta(Deve exibir o tempo médio que o Fornecedor leva até dar a primeira resposta pelos meios fornecidos pela plataforma à uma F.A. em que ele esteja relacionado).



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- e) *Satisfação com o Atendimento*(Deve ser exibido a média sobre todas as avaliações fornecidas pelos Consumidores).
- f) *Índice Médio de Solução*(Deve exibir a porcentagem de F.A.s solucionadas pelo Órgão)
- g) *Índice de Respostas das Reclamações*(Deve exibir o percentual de reclamações respondidas).
- h) *Gênero dos Consumidores*(Deve exibir a quantidade e a porcentagem de atendimentos por gênero).
- i) *Idade dos Consumidores*(Deve exibir o percentual de atendimentos abertos de acordo com a faixa etária dos consumidores. Deve possuir ao menos 5 grupos de faixa etária).

13.20.5. O painel de indicadores deve ainda oferecer recurso para exibir todos os dados em tela, com transição automática dos indicadores.

**13.21. Módulo Independente de Ofícios**

- 13.21.1. O sistema deve contar com um módulo que permita envio de documentos do tipo ofício por email para consumidores, fornecedores, representantes ou terceiros de forma independente de vinculação com Fichas de Atendimento ou Fiscalização.
- 13.21.2. O módulo deve possuir uma fila de trabalho, de todos os ofícios presentes no setor com as seguintes informações: Número do ofício, data, destinatário e status do documento.
- 13.21.3. O módulo deve permitir enviar o documento ofício tanto para o email principal do destinatário quanto para e-mails cadastrados como contato secundário no caso de consumidores ou fornecedores.
- 13.21.4. O módulo deve registrar eventos de recebimento e leitura do email por parte do destinatário.
- 13.21.5. O módulo deve permitir que as respostas por email dos destinatários do ofício enviado sejam registradas na linha do tempo do documento, informando data e hora do envio, assim como o email que respondeu.
- 13.21.6. O módulo deve permitir que usuários internos do Procon possam responder na linha do tempo do documento e a resposta também seja enviada por email para o destinatário do ofício.
- 13.21.7. O módulo deve permitir que imagens e/ou documentos no formato PDF possam ser enviados como anexo no envio do ofício por email, assim como deve ser possível anexar também nas respostas dos emails por parte dos destinatários ou nas respostas por parte dos usuários internos do Procon.
- 13.21.8. O módulo deve permitir que o envio do documento e eventos de recebimento ou leitura, assim como respostas de usuários internos ou destinatários, sejam organizadas em ordem cronológica na linha do tempo do documento, exibindo data e hora da criação.
- 13.21.9. O módulo deverá permitir a inserção de prazos.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.21.10. O módulo deverá permitir a tramitação para outros setores do PROCON, por encaminhamento, assim como responder o documento, com possibilidade de anexar arquivos, ficando tudo registrado na linha do tempo do processo.

13.21.11. O módulo deve registrar todos os usuários que visualizaram o documento, informando a data/hora.

13.21.12. O módulo deve possibilitar a utilização de modelos pré-definidos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos.

13.21.13. O módulo deve possibilitar solicitar assinatura para outros usuários, seja para o documento principal ou para as respostas.

13.21.14. O módulo deve permitir que notas informativas sejam adicionadas ao documento, as quais não devem ficar disponíveis para os destinatários do ofício.

### **13.22. Integração com Correios**

13.22.1. O sistema deve possibilitar o registro dos pacotes de correspondência utilizados para enviar o documento de forma física quando necessário.

13.22.2. Deve ser possível cadastrar um nome para o pacote, situação em que se encontra (aguardando envio, enviado, entregue e falha no envio) e o código para rastreio do pacote. Também deve ser possível adicionar imagens, como anexos, caso seja necessário. Ex: Foto da AR dos correios.

13.22.3. O sistema deve permitir rastrear a entrega do pacote, de forma automática.

13.22.4. O sistema deve atualizar automaticamente o status do pacote quando for informado código de rastreio válido. Permitindo o Procon acompanhar o status dos correios em tempo real.

### **13.23. Agendamento**

13.23.1. O sistema deve permitir que o consumidor, através do acesso externo, agende um atendimento presencial. Deverá ser possível selecionar data e horário dentre os disponíveis para o atendimento.

13.23.2. O sistema deve permitir que os horários do dia disponíveis para agendamento sejam previamente configurados.

13.23.3. O sistema deve possuir listagem dos agendamentos do dia exibindo nome do consumidor, fornecedores e horário do agendamento.

13.23.4. O sistema deve permitir ao atendente iniciar o atendimento agendado a partir da lista de agendamentos do dia.

13.23.5. O sistema deve permitir chamar o consumidor com atendimento agendado no painel de chamada da entidade.







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**13.24. APP mobile – Procon.**

- 13.24.1. *A aplicação móvel deve estar disponível para baixar na loja de aplicativos dos sistemas android Google Play, no mínimo.*
- 13.24.2. *A aplicação deve permitir que mesmo sem conexão com a internet o usuário possa fazer o cadastro de novas Fichas de Fiscalização, assim como editar informações das quais ainda não foram sincronizadas com o servidor.*
- 13.24.3. *A aplicação deve fazer automaticamente a sincronização dos dados ainda não sincronizados assim que o dispositivo móvel se conectar à internet.*
- 13.24.4. *A aplicação deve fornecer aos usuários a opção de realizar a sincronização manual dos dados, em situações excepcionais em que a sincronização automática não seja bem-sucedida.*
- 13.24.5. *Deve ser permitido que os usuários internos do Procon façam a autenticação na aplicação utilizada os mesmos dados utilizados para autenticação na plataforma WEB (CPF e senha).*
- 13.24.6. *Os registros de usuários utilizados para autenticação na aplicação devem ser os mesmos já utilizados na plataforma WEB, devendo assim contar com todas as informações sincronizadas.*
- 13.24.7. *A aplicação deve permitir que o usuário possa redefinir a senha caso esqueça-a utilizando a opção "Esqueci a senha".*

**13.25. Fiscalização**

- 13.25.1. *A aplicação deve exibir um indicador para F.F.s que ainda não foram sincronizadas com o servidor, facilitando sua identificação por parte dos usuários.*
- 13.25.2. *Cada item da lista de F.F.s deve contar com as seguintes informações: número da F.F., data de criação, nome do consumidor (se houver), fornecedores fiscalizados e situação (status).*
- 13.25.3. *Cada item da lista também deve ter um indicador com diferentes cores para cada tipo de situação da F.F. (Em andamento, Arquivada ou Cancelada).*
- 13.25.4. *Deve ser possível filtrar as F.F.s da lista por número da F.F., nome de um dos fornecedores fiscalizados ou nome do consumidor vinculado.*
- 13.25.5. *A aplicação deve permitir a criação de uma F.F. a partir dos seguintes dados:*
- a) Consumidor vinculado à fiscalização (opcional) e seus representantes*
  - b) Fornecedores fiscalizados e seus representantes*
  - c) Relato dos fatos ocorridos*



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

*d) Anexos importantes para a elucidação dos fatos*

13.25.6. A aplicação deve permitir a utilização de modelos pré cadastrados no ambiente WEB para facilitar a escrita do relato dos fatos ocorridos.

13.25.7. Para a adição de anexos a aplicação deve possibilitar que sejam utilizados arquivos salvos no dispositivo ou o uso da câmera do mesmo para captura de imagens.

13.25.8. Caso o dispositivo não tenha acesso à internet no momento de finalizar a criação da F.F., a aplicação deve salvar os dados inseridos para posterior sincronização com o servidor quando a conexão for restabelecida.

13.25.9. Mesmo após finalizar a criação da F.F. deve ser possível editar os dados cadastrados, mesmo que a F.F. já tenha sido sincronizada com o servidor.

13.25.10. A aplicação deve permitir a visualização das F.F.s sincronizadas com o servidor, exibindo as informações gerais da mesma, como partes vinculadas (fornecedores, consumidor e representantes), relato dos fatos e anexos inseridos. Também deve ser possível visualizar a lista de tramitações e documentos vinculados à F.F.

13.25.11. Deve ser possível visualizar e assinar digitalmente os documentos presentes na lista de tramitação de documentos da F.F. desde que o dispositivo possua conexão com a internet.

13.25.12. A aplicação também deve permitir que o usuário selecione terceiros para assinar através da opção "Assinar como terceiro", onde o assinante selecionado deverá validar a assinatura através da senha de seu cadastro na plataforma ou através de uma imagem comprovando que o mesmo estava presente no momento e ciente da assinatura.

13.25.13. Através da aplicação deve ser possível a criação e vinculação de documentos pertinentes à Ficha De Fiscalização, como Auto de Constatação, Auto de Infração ou Instauração de Ofício, desde que o dispositivo possua conexão com a internet.

13.25.14. O aplicativo deve permitir a utilização de modelos pré-definidos no ambiente WEB para facilitar a escrita do documento.

## **14. DO MODELO DE EXECUÇÃO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

### **14.1. Dinâmica da Execução e Pagamento**

14.1.1. 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.

14.1.2. Considerando que o objeto consiste em fornecimento de software, a prestação de serviços se dará de forma predominantemente de forma remota.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

14.1.3. O pagamento será realizado no prazo de até 30 (trinta) 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.

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

14.1.5. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100)/365, EM = I \times N \times VP.$$

14.1.6. Onde: I = índice de atualização financeira; TX = Percentual da taxa de juros de mora anual; EM = Encargos Moratórios; N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela em atraso.

14.1.7. A atualização só será devida em caso de mora imputável exclusivamente ao CONTRATANTE.

## **15. PRAZOS DE EXECUÇÃO**

15.1. O prazo do contrato será de um ano, contados da data da sua publicação, prorrogável na forma dos artigos 105 a 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

15.3. Os serviços de 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.

15.4. Os serviços de licenciamento serão executados a partir da conclusão dos serviços de implantação (implantação, treinamento de usuários e parametrização inicial), presumindo-se expedição tácita do aceite definitivo desses serviços em caso de utilização oficial dos licenciamentos.

## **16. DO LOCAL DE ENTREGA/PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

16.1. A prestação dos serviços dar-se-á, preferencialmente, de forma digital e remota, por meio de plataformas tecnológicas adequadas, observando-se os padrões de segurança, disponibilidade e continuidade compatíveis com a natureza contratual. Para os atos que, por sua natureza ou por exigência da Administração, exijam presença física, os serviços deverão ser prestados nas dependências da sede do PROCON João Pessoa ou na Unidade Municipal de Tecnologia da Informação (UMTI) da Prefeitura Municipal.

## **17. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**17.1. Obrigações da Contratada.**

- 17.1.1. *Sem prejuízo das obrigações constantes na Lei nº 14.133/21 caberá, à Contratada:*
- 17.1.2. *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;*
- 17.1.3. *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;*
- 17.1.4. *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;*
- 17.1.5. *Prestar os serviços rigorosamente de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência, obedecidos aos critérios predeterminados;*
- 17.1.6. *Na hipótese de a execução contratual demandar alocação de mão de obra pela contratada, deverão ser observados os percentuais mínimos previstos na legislação federal relativos à contratação de mulheres vítimas de violência doméstica e de egressos do sistema prisional, devendo a empresa apresentar, quando aplicável, comprovação do atendimento das metas legais;*
- 17.1.7. *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.*

**17.2. Obrigações da contratante.**

- 17.2.1. *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;*
- 17.2.2. *A contratante obriga-se a:*
- 17.2.3. *Exercer a fiscalização dos serviços contratos.*
- 17.2.4. *Efetuar os pagamentos pelos serviços efetivamente prestados, a partir do seu adimplemento, dentro do prazo estabelecido em edital.*
- 17.2.5. *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*
- 17.2.6. *Prestar aos colaboradores da contratada informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados e que digam respeito à natureza dos serviços contratados.*





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**17.3. Gestão e Fiscalização do Contrato**

17.3.1. *A execução do contrato deverá ser acompanhada por um gestor do contrato e fiscalizada por 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.*

17.3.2. *Do recebimento do objeto.*

17.3.3. *O objeto do contrato será recebido, art. 140 da Lei nº 14.133/21:*

17.3.4. *Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.*

17.3.5. *Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.*

17.3.6. *O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.*

17.3.7. *O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.*

**17.4. Atribuições do gestor do contrato.**

17.4.1. *Caberá ao gestor do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:*

17.4.2. *Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa.*

17.4.3. *Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência.*

17.4.4. *Acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.*

17.4.5. *Coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.*

17.4.6. *Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos.*







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- 17.4.7. *Elaborar o relatório final de que trata a alínea “d” do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei nº 14.133, de 2021, com as informações obtidas durante a execução do contrato.*
- 17.4.8. *Coordenar a atualização contínua do relatório de riscos durante a gestão do contrato, com apoio dos fiscais técnico e administrativo.*
- 17.4.9. *Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado.*
- 17.4.10. *Realizar o recebimento definitivo do objeto do contrato referido no art. 25, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.*
- 17.4.11. *Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso.*

**17.5. Atribuições do fiscal técnico.**

- 17.5.1. *Caberá ao fiscal técnico do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:*
- 17.5.2. *Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências.*
- 17.5.3. *Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.*
- 17.5.4. *Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexecução ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção.*
- 17.5.5. *Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.*
- 17.5.6. *Comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas.*
- 17.5.7. *Fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação.*
- 17.5.8. *Comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.*





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

17.5.9. *Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal administrativo.*

17.5.10. *Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado.*

17.5.11. *Realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.*

**17.6. Atribuições do fiscal administrativo.**

17.6.1. *Caberá ao fiscal administrativo do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:*

17.6.2. *Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas.*

17.6.3. *Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.*

17.6.4. *Examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias.*

17.6.5. *Atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.*

17.6.6. *Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal técnico.*

17.6.7. *Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado.*

17.6.8. *Realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.*

17.6.9. *As atividades de gestão e de fiscalização dos contratos deverão ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática e exercidas por agentes públicos, por equipe de fiscalização ou por agente público único, assegurada a distinção das atividades.*

**18. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS**

18.1. *Os preços dos serviços serão fixos e irreajustáveis para o período de um ano, tomando-se por base o mês de apresentação da respectiva proposta, após o qual, poderão ser atualizados, anualmente, visando a sua adequação aos*





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

*novos preços de mercado mediante aplicação da variação nominal do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA ou outro índice oficial que vier a substituí-lo.*

18.2. *Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.*

18.3. *No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica o Contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.*

18.4. *Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.*

18.5. *Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.*

18.6. *Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.*

18.7. *O reajuste poderá ser realizado por apostilamento.*

## **19. REVISÃO DE PREÇOS**

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

19.2. *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.*

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

19.4. *A contratada deverá demonstrar de maneira clara a composição do preço de cada item constante de sua proposta, através de Planilha de Custos contendo as parcelas relativas a todos os insumos, encargos em geral, lucro e participação percentual em relação ao preço final.*

19.5. *A não apresentação da Planilha de Custos impossibilitará à unidade administrativa a proceder a futuras revisões de preços, caso venha a contratada solicitar equilíbrio econômico-financeiro.*

19.6. *A cada pedido de revisão de preço deverá a contratada comprovar e justificar as alterações havidas na planilha apresentada à época da elaboração da proposta, demonstrando a nova composição do preço.*



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

19.7. A critério da CONTRATANTE poderá ser exigida da CONTRATADA lista de preços expedida pelos fabricantes, que conterão, obrigatoriamente, a data de início de sua vigência e numeração sequencial, para instrução de pedidos de revisão de preços.

19.8. Na análise do pedido de revisão, dentre outros critérios, a Administração Municipal adotará para verificação dos preços constantes dos demonstrativos que acompanhem o pedido, pesquisa de mercado dentre empresas de reconhecido porte mercantil, produtoras e/ou comercializadoras, a ser realizada pela própria unidade ou por instituto de pesquisa, utilizando-se, também, de índices setoriais ou outros adotados pelo Governo Federal, devendo a deliberação de deferimento ou indeferimento da alteração solicitada ser instruída com justificativa da escolha do critério e memória dos respectivos cálculos, para decisão da Administração no prazo de 30 (trinta) dias.

19.9. É vedado à Contratada interromper o fornecimento enquanto aguarda o trâmite do processo de revisão de preços, estando, neste caso, sujeita às sanções previstas neste edital.

## **20. DA GARANTIA CONTRATUAL**

20.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, condições descritas a seguir:

20.2. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

20.3. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

20.4. Seguro-garantia;

20.5. Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

20.6. Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

20.7. A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

## **21. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **21.1. Modalidade da Licitação e Critério de Julgamento**

21.1.1. 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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

21.1.2. Dessa maneira, ao adotar o Pregão Eletrônico, considerando o critério de "Menor Preço Global", 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.

## **22. DA SUBCONTRATAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DE EMPRESA EM CONSÓRCIO**

22.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições.

22.2. Com fundamento no disposto no art. 122 da Lei nº 14.133/2021, a presente contratação admite, observado o limite fixado em 20%, a possibilidade de subcontratação parcial do objeto contratual, desde que tal medida não implique prejuízo à adequada execução dos serviços, nem exima o contratado das responsabilidades legais e contratuais assumidas. A subcontratação, nesse contexto, configura-se como mecanismo legítimo de racionalização operacional, possibilitando ao contratado recorrer a terceiros especializados para atividades específicas ou acessórias, sem comprometer a integridade do objeto principal, resguardando-se, todavia, o controle técnico, a supervisão e a responsabilidade integral sobre os resultados pactuados.

22.3. Fica vedada a participação de consórcios.

22.4. Não obstante a autorização para subcontratação parcial de parcelas específicas do objeto, nos termos do art. 122 da Lei nº 14.133/2021, justifica-se a vedação à participação de empresas reunidas em consórcio com fundamento na busca pela eficiência administrativa, na simplificação da gestão contratual e na necessidade de responsabilização direta e individual do contratado. A formação de consórcios, embora admitida em lei, pode implicar complexidades adicionais na fase de execução contratual, especialmente no que tange à definição de responsabilidades, à fiscalização técnica e à gestão das obrigações contratuais. Considerando que o objeto em questão não demanda a conjugação de expertises múltiplas ou vultosos investimentos que justifiquem tal modalidade de participação, a vedação ora imposta mostra-se razoável, proporcional e devidamente fundamentada, preservando-se, de forma harmônica, a possibilidade de subcontratação limitada e controlada.

## **23. DAS EXIGÊNCIAS PARA A PROPOSTA**

23.1. 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.

23.2. 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.

23.3. 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.

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







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

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

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

## **24. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO**

### **24.1. Habilitação Jurídica**

24.1.1. 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; OU

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

24.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br); OU

24.1.4. 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; OU

24.1.5. Sociedade empresária estrangeira com atuação permanente no País: decreto de autorização para funcionamento no Brasil; OU

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

24.1.7. 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 tem sede a matriz; OU

24.1.8. 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, de 1971.

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

### **24.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

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

24.2.2. *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 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.*

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

24.2.4. *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;*

24.2.5. *Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;*

24.2.6. *Prova de regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;*

24.2.7. *Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal 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.*

24.2.8. *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.*

24.2.9. *Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;*

**24.3. Qualificação Econômico-Financeira**

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

24.3.2. *Balanco patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis, e apresentados na forma da lei, comprovando:*

24.3.3. *índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um).*

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





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

24.3.5. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

24.3.6. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

24.3.7. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

24.3.8. 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).

**24.4. Qualificação Técnica.**

24.4.1. 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 solução de software para implementação de rotinas administrativas baseadas nos atendimentos de consumidores e fornecedores, incluindo módulo pesquisa de preços digitais, com todos os trâmites de forma eletrônica, com implantação, treinamento de usuários e suporte técnico.

24.4.2. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar esclarecimentos e/ou documentos comprobatórios, tais como cópia de contratos que deram origem aos atestados, e, ainda, efetuar diligências, nos termos do art. 64 da Lei 14.133/21, a fim de verificar as informações constantes nos atestados.

24.4.3. 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.

**25. PROVA DE CONCEITO**

25.1. A prova de conceito tem por objetivo que o Procon certificar-se de que a solução apresentada pela licitante satisfaz às exigências constantes do termo de referência no que tange às características técnicas, funcionalidades desejadas e desempenho.

25.2. A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de propostas de preços. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja inabilitada pelo não atendimento aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação.

25.3. A prova de conceito será realizada em data e local a serem divulgados pelo Pregoeiro, em sessão pública ou em ata encaminhada às licitantes.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

25.4. A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o início e término, podendo estender-se por mais de um dia, hipótese em que o Pregoeiro divulgará a data de continuidade dos trabalhos, podendo ser o dia imediatamente posterior.

25.5. A prova de conceito verificará a aderência do serviço e software ofertado aos requisitos mínimos, descritos nos itens (e todos os seus subitens) contidos neste termo de referência.

25.6. A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:

a) Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada;

b) Demonstração da funcionalidade em questão;

c) Além dos requisitos técnicos constantes do termo de referência, a Comissão poderá solicitar outras demonstrações que considerar necessárias à aferição ao atendimento ao edital, desde que não gerem à licitante esforço superior ao razoável.

25.7. A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento das funcionalidades demonstradas, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado.

25.8. A empresa demonstrante deverá apresentar aderência de 100% do item 5. REQUISITOS DE TECNOLOGIA DA PLATAFORMA", e aderência superior a 95% (noventa e cinco por cento) dos Itens 6. REQUISITOS FUNCIONAIS - SOFTWARE SUPERENDIVIDAMENTO; 7. REQUISITOS FUNCIONAIS - SOFTWARE GED, 8. REQUISITOS FUNCIONAIS - SOFTWARE PROCON.

25.9. Será permitida a participação das demais licitantes (limitado a um (1) representante por empresa) nas sessões de demonstração, porém estas não poderão se manifestar no decurso das mesmas, podendo, ao final da prova de conceito, registrarem suas considerações e observações.

25.10. Caberá à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:

a) Avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento/não atendimento, pontuando as observações necessárias;

b) Emitir o "Relatório de conclusão da avaliação técnica";

c) Emitir o Termo de aceite definitivo ou de recusa da solução, a fim de que se possibilite a continuidade do processo licitatório.

25.11. Na hipótese de recusa da solução pela Comissão de Avaliação, a licitante será declarada inabilitada, situação em que será convocada a próxima licitante para realizar a prova de conceito, na ordem de classificação das propostas.

25.12. Os itens não atendidos deverão ser justificados pela Comissão de Avaliação, ainda que brevemente. Será admitido recurso da decisão de desclassificação somente ao final do pregão, na forma definida no Edital.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

## **26. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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

26.2. *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.*

26.3. *Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente de funcionamento do PROCON de João Pessoa, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.*

26.4. *Todas as referências de tempo no Edital e seus anexos, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.*

26.5. *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.*

26.6. *Em caso de divergência entre as disposições deste termo de referência e o edital ou demais anexos ou documentos que compõem o processo, prevalecerá as deste termo de referência.*

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

## **27. FISCAIS TÉCNICO, ADMINISTRATIVO E GESTOR DE CONTRATO:**

27.1. *Fiscal Técnico: Djalma De Oliveira Filho - Matrícula 101.598-4*

27.2. *Fiscal Administrativo: Mayra Vitoria Torres Dos Santos - Matrícula 100.208-4*

27.3. *Gestor do Contrato: Carlos Gomes Laurentino Júnior - Matrícula 101.841-0*

## **28. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

31.301.14.422.5030.574478.3390.40

**Carlos Gomes Laurentino Júnior**  
**Matrícula 101.841-0**

*Responsável pela elaboração do Termo de  
Referência*







**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**DE ACORDO.**

Declaro **APROVADO** o presente **TERMO DE REFERÊNCIA**, bem como todos os seus anexos e especificações técnicas, conforme a legislação em vigor. Retorne-se ao Núcleo de Elaboração e Revisão de Termo de Referência e Edital – SEAD, para devido prosseguimento do feito.

**ARIOSVALDO DE ANDRADE ALVES**

*Secretário da Administração*



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**ANEXO II**  
**MODELO – PROPOSTA COMERCIAL**  
*(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)*

**À: PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
*Secretaria de Administração – SEAD*  
*Central de Compras*

**Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06.007/2026**

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE PARA IMPLEMENTAÇÃO DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS BASEADAS NOS ATENDIMENTOS DE CONSUMIDORES E FORNECEDORES, INCLUINDO MÓDULO PESQUISA DE PREÇOS DIGITAIS, COM TODOS OS TRÂMITES DE FORMA ELETRÔNICA, COM IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO DE USUÁRIOS E SUPORTE TÉCNICO, PARA ATENDER AS DEMANDAS DO PROCON (PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR) DE JOÃO PESSOA-PB.**

*Senhor Pregoeiro,*

*Proposta que faz a empresa....., inscrita no CNPJ nº ....., e inscrição estadual nº ....., para ....., objeto da licitação acima referenciada, e abaixo discriminada:*

ITEM	QUANT.	UNID.	DESCRIÇÃO DO PRODUTO	MARCA	V_UNIT. R\$	V_TOTAL DO ITEM R\$
<b>VALOR TOTAL DA PROPOSTA</b>						

*Igualmente, declaramos que:*

- O valor total da proposta fica estipulado em R\$ .....(.....);*
- Nos preços propostos estão incluídas todas as despesas conforme estabelecido no Edital da licitação em referência;*
- As condições de pagamento são aquelas estabelecidas no ato convocatório do certame em epígrafe;*
- Esta proposta é válida por **90 (noventa) dias**, contados da data de sua apresentação;*
- Efetuaremos a entrega dos produtos em prazo não superior ao previsto no Termo de Referência, contados a partir do recebimento da Autorização de Fornecimento ou instrumento equivalente.*

*Por necessário informamos que:*



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- i. Será responsável pela relação negocial de nossa empresa com o Município a pessoa do Senhor (a) ..... portador (a) da cédula de identidade nº ..... e do CPF-MF nº ..... com endereço ....., telefone (s) ..... e e-mail .....
- ii. Nosso domicílio bancário é ..... (nome do banco, nº. do banco, nº. da agência e nº. da conta corrente).

Local, ..... de ..... de 2026.

---

Nome do Representante Legal ou Procurador

**ANEXO III**  
**DECLARAÇÃO ME/EPP**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

*PROPONENTE, CNPJ nº \*\*-\*\*-\*\*/\*\*\*\*-\*\*, declaro, sob as penas da Lei, que não ultrapassei o limite de faturamento e cumpro os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sendo apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar.*

*Atenciosamente,*

---

*Representante Legal da Empresa*

*CPF:*

*RG:*



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

**ANEXO IV**  
**MODELO DE DECLARAÇÃO CONSOLIDADA**

*(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)*

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_, sediada na \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal, Sr. \_\_\_\_\_, CPF: \_\_\_\_\_, RG: \_\_\_\_\_, com endereço profissional na sede da representada, vem apresentar as seguintes **DECLARAÇÕES** referente ao presente procedimento Licitatório:

*Declaro, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico \_\_\_\_\_, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;*

*Declaro que não possuo, em minha cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.*

*Declaro que, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, estou ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da minha empresa, atendo às regras de acessibilidade previstas na legislação.*

*Declaro sob as penas da Lei, que cumpro a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT.*

*Declaro que, em cumprimento ao art. 63, § 1º da Lei 14.133/2021, a proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.*

*Local, ..... de ..... de 2026.*

\_\_\_\_\_  
*Nome do Representante Legal ou Procurador*





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

Secretaria de Administração  
Central de Compras de João Pessoa

### ANEXO V

#### DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE DE PROPOSTA

Pregão Eletrônico nº: 007/2026

Processo Eletrônico nº: XXXXXXXXXXXXXXXX

A empresa [nome da empresa], [qualificação: tipo de sociedade (Ltda, S.A, etc.)], [endereço completo], inscrita no CNPJ sob o n.º [XXXXXXXXXX], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da Carteira de Identidade n.º [XXXXXXXXXX], inscrito no CPF sob o n.º [XXXXXXXXXX], **DECLARA**, sob as penalidades da lei e sob pena de desclassificação que, suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, nos termos do § 1º, do Art. 63, da Lei nº 14.133, de 2021 e em outras normas específicas.

João Pessoa, XX de XXXXXXXXXXXX de 2026.

---

Assinatura do Representante Legal da Licitante



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

Secretaria de Administração  
Central de Compras de João Pessoa

### ANEXO VI MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº \_\_\_\_/2026 PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE PARA IMPLEMENTAÇÃO DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS BASEADAS NOS ATENDIMENTOS DE CONSUMIDORES E FORNECEDORES, INCLUINDO MÓDULO PESQUISA DE PREÇOS DIGITAIS, COM TODOS OS TRÂMITES DE FORMA ELETRÔNICA, COM IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO DE USUÁRIOS E SUPORTE TÉCNICO, PARA ATENDER AS DEMANDAS DO PROCON (PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR) DE JOÃO PESSOA-PB, QUE ORA CELEBRAM ENTRE SI, A PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA E A EMPRESA \_\_\_\_\_ NA FORMA ABAIXO:

A PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA, com sede à Rua Diógenes Chianca nº 1.777, Água Fria, inscrita no CGC (MJF) sob n.º 08.806.721/0001-03, representada neste ato pelo Senhor Secretário de \_\_\_\_\_ DR. \_\_\_\_\_, RG Nº \_\_\_\_\_, CPF Nº \_\_\_\_\_, e pelo Secretário(a) da \_\_\_\_\_, Sr(a). \_\_\_\_\_, RG Nº \_\_\_\_\_, CPF Nº \_\_\_\_\_, doravante denominado **CONTRATANTE**, e do outro lado a Firma \_\_\_\_\_, localizada à Avenida \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, João Pessoa/PB, inscrita no CNPJ sob N.º \_\_\_\_\_, Insc. Municipal N.º \_\_\_\_\_ doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo seu representante legal \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, inscrito no RG sob N.º \_\_\_\_\_ SSP/PB e CPF Nº \_\_\_\_\_, domiciliada nesta Capital, tendo em vista o que consta no **Processo Administrativo Nº 11.661/2025** e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislações aplicáveis, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 06-007/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO SUPORTE LEGAL

1.1 O presente contrato origina-se do **Pregão nº 06.007/2026**, Reger-se-á pelos seguintes diplomas legais:

1.1.1 Lei Federal n.º 14.133/2021, e suas alterações posteriores;

1.1.2 Lei Complementar n.º. 123/2006 e 147/2014;

1.1.3 Decreto Federal nº 8.538/2015;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

Secretaria de Administração  
Central de Compras de João Pessoa

1.1.4 Lei Orgânica do Município de João Pessoa, de 02.04.90;

1.1.5 Decreto Municipal nº.10.445/2023 e 10.563/2024;

1.1.6 Decreto Municipal nº. 10.535/2023; e

1.1.7 Código de Defesa do Consumidor.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DOS RECURSOS FINANCEIROS

2.1 Os recursos para cobrir as despesas decorrentes das aquisições futuras do objeto desta licitação correram por conta da seguinte dotação orçamentária:

Secretaria XXXXXXXXXXXXX

Fonte	Dotação Orçamentária	Código Reduzido	Elemento de Despesa

### CLAÚSULA TERCEIRA – DOS DOCUMENTOS APLICÁVEIS

3.1. Aplicam-se ao presente contrato, como se nele estivessem integralmente transcritos, os documentos, a seguir relacionados, de cujo inteiro teor e forma as partes declaram, expressamente, ter pleno conhecimento.

3.2. Edital de Pregão Eletrônico nº. 06.007/2026– **Processo Administrativo Nº 11.661/2025.**

3.3. Proposta do Licitante datada de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2026.

3.4. Anexos dos documentos supracitados.

### CLÁUSULA QUARTA – DO OBJETO DO CONTRATO

4.1. O objeto do presente instrumento é **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE PARA IMPLEMENTAÇÃO DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS BASEADAS NOS ATENDIMENTOS DE CONSUMIDORES E FORNECEDORES, INCLUINDO MÓDULO PESQUISA DE PREÇOS DIGITAIS, COM TODOS OS TRÂMITES DE FORMA ELETRÔNICA, COM IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO DE USUÁRIOS E SUPORTE TÉCNICO, PARA ATENDER AS DEMANDAS DO PROCON (PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR) DE JOÃO PESSOA-PB, conforme discriminado abaixo:**

ITENS	PRODUTOS/ESPECIFICAÇÕES	UNID.	QUANT.	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

4.2. No preço final do produto compreende todas as despesas referentes ao objeto contratado e mão de obra para a entrega dos itens ofertados, bem como todas as demais despesas incidentes sobre o mesmo, tais como impostos, tarifas, taxas, fretes.

#### CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR CONTRATUAL

5.1. O valor Global do presente contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), que corresponde ao fornecimento dos produtos relacionados na Cláusula Quarta, referentes aos itens do Pregão Eletrônico nº 06.007/2026.

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

#### CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE DOS PREÇOS

6.1. Os preços dos serviços serão fixos e irrevogáveis para o período de um ano, tomando-se por base o mês de apresentação da respectiva proposta, 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 ou outro índice oficial que vier a substituí-lo.

6.1.1. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

6.2. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

6.3. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

6.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

6.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

6.6. O reajuste será realizado por apostilamento.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DO LOCAL DE ENTREGA/PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DO PRAZO DE EXECUÇÃO

7.1. A prestação dos serviços dar-se-á, preferencialmente, de forma digital e remota, por meio de plataformas tecnológicas adequadas, observando-se os padrões de segurança, disponibilidade e continuidade compatíveis com a



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

*natureza contratual. Para os atos que, por sua natureza ou por exigência da Administração, exijam presença física, os serviços deverão ser prestados nas dependências da sede do PROCON João Pessoa ou na Unidade Municipal de Tecnologia da Informação (UMTI) da Prefeitura Municipal.*

*7.2. O prazo do contrato será de um ano, contados da data da sua publicação, prorrogável na forma dos artigos 105 a 114 da Lei nº 14.133, de 2021.*

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

*7.4. Os serviços de 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.*

*7.5. Os serviços de licenciamento serão executados a partir da conclusão dos serviços de implantação (implantação, treinamento de usuários e parametrização inicial), presumindo-se expedição tácita do aceite definitivo desses serviços em caso de utilização oficial dos licenciamentos.*

*7.6. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.*

*7.7. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.*

*7.8. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.*

### **CLÁUSULA OITAVA – PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

#### **8.1 Obrigações da Contratada.**

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

*8.1.2 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;*

*8.1.3 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;*

*8.1.4 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;*

*8.1.5 Prestar os serviços rigorosamente de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência, obedecidos aos critérios predeterminados;*







## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

8.1.6 *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.*

#### 8.2 Obrigações da contratante.

8.2.1 *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;*

8.2.2 *A contratante obriga-se a:*

8.2.3 *Exercer a fiscalização dos serviços contratos.*

8.2.4 *Efetuar os pagamentos pelos serviços efetivamente prestados, a partir do seu adimplemento, dentro do prazo estabelecido em edital.*

8.2.5 *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*

8.2.6 *Prestar aos colaboradores da contratada informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados e que digam respeito à natureza dos serviços contratados.*

#### 8.3 Gestão e Fiscalização do Contrato

8.3.1 *A execução do contrato deverá ser acompanhada por um gestor do contrato e fiscalizada por 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.*

8.3.2 *Do recebimento do objeto.*

8.3.3 *O objeto do contrato será recebido, art. 140 da Lei nº 14.133/21:*

8.3.4 *Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.*

8.3.5 *Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.*

8.3.6 *O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.*

8.3.7 *O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.*



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

Secretaria de Administração  
Central de Compras de João Pessoa

### 8.4 Atribuições do gestor do contrato.

8.4.1 *Caberá ao gestor do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:*

8.4.2 *Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa.*

8.4.3 *Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência.*

8.4.4 *Acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.*

8.4.5 *Coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.*

8.4.6 *Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos.*

8.4.7 *Elaborar o relatório final de que trata a alínea “d” do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei nº 14.133, de 2021, com as informações obtidas durante a execução do contrato.*

8.4.8 *Coordenar a atualização contínua do relatório de riscos durante a gestão do contrato, com apoio dos fiscais técnico e administrativo.*

8.4.9 *Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado.*

8.4.10 *Realizar o recebimento definitivo do objeto do contrato referido no art. 25, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.*

8.4.11 *Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso.*

A Gestão do Contrato será realizada pelo servidor: **Carlos Gomes Laurentino Júnior - Matrícula 101.841-0.**

### 8.5 Atribuições do fiscal técnico.

8.5.1 *Caberá ao fiscal técnico do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:*



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

- 8.5.2 Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências.
- 8.5.3 Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
- 8.5.4 Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexistência ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção.
- 8.5.5 Informar ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- 8.5.6 Comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas.
- 8.5.7 Fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação.
- 8.5.8 Comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.
- 8.5.9 Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal administrativo.
- 8.5.10 Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado.
- 8.5.11 Realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- 8.5.12 A fiscalização técnica será realizada pelo servidor: **Djalma De Oliveira Filho - Matrícula 101.598-4.**

#### 8.6 Atribuições do fiscal administrativo.

- 8.6.1 Caberá ao fiscal administrativo do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:
- 8.6.2 Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas.
- 8.6.3 Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

8.6.4 *Examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias.*

8.6.5 *Atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.*

8.6.6 *Participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal técnico.*

8.6.7 *Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado.*

8.6.8 *Realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.*

8.6.9 *As atividades de gestão e de fiscalização dos contratos deverão ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática e exercidas por agentes públicos, por equipe de fiscalização ou por agente público único, assegurada a distinção das atividades.*

8.6.10 *A fiscalização administrativa do contrato será realizada pela servidora: **Mayra Vitoria Torres Dos Santos - Matrícula 100.208-4.***

## **CLÁUSULA NONA – PLATAFORMA - COMPOSIÇÃO DAS SOLUÇÕES**

### **9.1. Software Superendividamento.**

9.1.1. *O sistema deve possuir ambiente exclusivo para atender as exigências legais da Lei 14.871/2021 (Superendividamento).*

### **9.2. Software GED - Gestão Eletrônica de Documentos**

9.2.1. *O sistema deve possuir módulo exclusivo de gestão eletrônica de documentos para armazenar documentos físicos digitalizados do Acervo da Organização, permitindo o acesso às informações dos processos administrativos antigos.*

### **9.3. Software Procon.**

9.3.1. *O escopo de base da solução deve compreender:*

- a) **Atendimento:** *Módulo de registro de atendimento ao consumidor junto ao PROCON.*
- b) **Atendimento Eletrônico:** *O sistema deve possuir um módulo específico para atendimento eletrônico, facilitando a gestão dos atendimentos.*
- c) **Triagem:** *O módulo de atendimento deve possuir uma lista onde fiquem todos os atendimentos que estão aguardando para serem chamados aos guichês de atendimento em ordem cronológica*



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

- d) **CIP Eletrônica:** Módulo de envio da Carta de Informações Preliminares (CIP) de forma eletrônica ao fornecedor, sem impressão e sem custos de remessa e postagem, com o uso de assinaturas eletrônicas ou digitais.
- e) **Reclamação:** Módulo de abertura de Procedimento administrativo destinado a apurar problemas mais complexos e urgentes da relação de consumo do consumidor, cuja urgência, gravidade ou maior complexidade exige uma intervenção mais efetiva por parte do Procon. Nesse módulo deverá ser atendido todo o rito processual, propiciando que documentos oriundos de diferentes inputs possam ser anexados, classificados, mencionados e tramitados sob um mesmo número de processo/controle, com o recurso de realização de audiência de conciliação.
- f) **Ouvidoria Digital:** Módulo de ouvidoria Digital em conformidade com a Lei 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- g) **Central de Atendimento:** Ambiente exclusivo dos Fornecedores e Consumidores que permita realizar solicitações, tramitações e receber resultados remotamente, sem deslocamento físico obrigatório até os órgãos do PROCON.
- h) **Assinatura Digital:** O sistema deve possuir assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP Brasil e/ou assinatura nativa da própria plataforma.
- i) **Painel de Chamada:** O sistema deverá possuir recurso de chamamento dos Consumidores através de um painel, nativa da plataforma, indicando aos consumidores os guichês de atendimento.
- j) **Caixa de Entrada:** O sistema deve possuir um módulo chamado Caixa de Entrada, através deste módulo os usuários internos do Procon devem receber suas demandas do setor por ordem cronológica decrescente a fim de manter um fluxo de trabalho organizado.
- k) **Fiscalização:** Módulo exclusivo para registro de todas as ações de fiscalização realizadas.
- l) **Plataforma de Videoconferência:** Módulo de videoconferência para realização das Audiências.
- m) **Relatórios:** O sistema deve possuir um ambiente exclusivo para a geração de relatórios.
- n) **Indicadores:** O sistema deverá possuir indicadores de gestão para auxiliar nas tomadas de decisão dos gestores.
- o) **Ofício:** O sistema deve contar com um módulo que permita envio de documentos do tipo ofício por e-mail para consumidores, fornecedores, representantes ou terceiros de forma independente de vinculação com Fichas de Atendimento ou Fiscalização.
- p) **Integração Correios:** O sistema deve possibilitar o registro dos pacotes de correspondência utilizados para enviar o documento de forma física quando necessário.
- q) **Módulo de Pesquisa Digital de Preços:** o sistema deve promover a aferição da temática em prol dos usuários internos e externos do órgão. A implementação desta funcionalidade possibilitará a coleta de dados relativos ao contexto a qualquer hora e em qualquer frequência permitindo a elaboração boletins que subsidiem decisões estratégicas e operacionais.
- r) **APP Procon:** aplicativo intuitivo para atendimento de consumidores a partir de smartphones e tablets.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

Secretaria de Administração  
Central de Compras de João Pessoa

### CLÁUSULA DÉCIMA - REQUISITOS DE SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

10.1. A CONTRATADA deverá apresentar cronograma detalhado das etapas do projeto, constando as atividades que serão realizadas, recursos de pessoal, prazos de desenvolvimento dos serviços de migração, implantação, treinamento e acompanhamento pós-implantação, contemplando todos os módulos e processos da solução em todas as áreas atendidas e envolvidas neste projeto.

10.2. Este cronograma deve ser apresentado preferencialmente em diagrama Gantt (gráfico para ilustrar as etapas de um projeto), gerado a partir de software de gerenciamento de projetos disponível no mercado ou outro mecanismo que ilustra claramente as atividades e prazos de cada etapa.

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – IMPLANTAÇÃO

11.1. Entenda-se como implantação todos os serviços necessários ao normal funcionamento da solução em todas as áreas abrangidas, dentre os quais: implantação, configuração, treinamento, customização, migração e conversão de informações existentes e necessárias à operação dos sistemas:

11.2. A CONTRATADA deverá prestar serviço de implantação, ou seja, a adequação e customização do sistema para a realidade, fluxos e assuntos da CONTRATANTE.

11.3. Para cada um dos módulos ou processos, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades a seguir, de forma que estejam adequadas a legislação municipal:

- a) Entrega, instalação, implantação e configurações dos módulos;
- b) Customizações iniciais dos módulos (layout, brasões e relatórios);
- c) Parametrização inicial de tabelas e cadastros;
- d) Estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários;
- e) Adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados pela municipalidade.

11.4. O trabalho operacional de levantamento dos dados cadastrais e informações necessárias à implantação efetiva da solução é de responsabilidade da CONTRATANTE, com o suporte da empresa CONTRATADA.

11.5. A migração compreende a importação, reorganização e reestruturação dos dados existentes nos sistemas em uso pelo município para os sistemas licitados, visando permitir a utilização plena destas informações.

11.6. A entidade fornecerá diagrama e dicionário de dados à empresa vencedora da licitação, devendo ela migrar / converter a partir de cópia de banco de dados a ser fornecida.

11.7. Na ausência da possibilidade de migração dos dados do banco atual, a CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus para a CONTRATANTE, a digitação de todos os itens corrigidos, sujeito a verificação posterior por parte do município.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

11.8. Efetuada a migração e consistência dos dados importados, as informações deverão ser homologadas pelo CONTRATANTE, através dos responsáveis pelos dados atuais dos sistemas em cada área.

11.9. Para cada um dos sistemas licitados, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades de configuração / customização de programas, de forma que os mesmos estejam adequados à legislação da entidade.

11.10. Acompanhamento dos usuários, na sede da entidade, em tempo integral na fase de implantação do objeto.

11.11. Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser prévia e formalmente acordadas e documentadas entre as partes.

11.12. A CONTRATADA será responsabilizada pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da CONTRATANTE, quando der causa e estas estiverem sob sua responsabilidade, consoante matriz de riscos definida.

11.13. A CONTRATADA e os membros da equipe deverão manter absoluto sigilo acerca de todos os dados e informações relacionadas ao objeto da presente licitação, assim como, quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da prestação de serviços contratados, podendo responder contratualmente e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do contrato.

11.14. O cronograma de implantação, contendo etapas e subetapas, deverá ser apresentado em até 05 (cinco) dias úteis a partir da assinatura do contrato.

11.15. A implantação deverá ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da aprovação do cronograma de implantação.

11.16. A emissão do termo de aceite dos serviços de implantação e treinamento, ocorrerá somente ao fim da data prevista para fim dos serviços, caso o serviço tenha sido executado de maneira satisfatória, mediante procedimentos de validação por parte do fiscal do contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CAPACITAÇÃO (INTEGRADA À FASE DE IMPLANTAÇÃO):**

12.1. A CONTRATADA deverá apresentar, Plano de Treinamento destinado à capacitação dos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada um dos sistemas, abrangendo os níveis funcional e gerencial, o qual deverá conter os seguintes requisitos mínimos:

- a) Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;
- b) Público-alvo;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

- c) Conteúdo programático, devendo contemplar a execução de todas as funcionalidades e requisitos técnicos do edital, respeitadas as devidas permissões e casos de uso;
- d) Registro de listas de presença com data, nome e assinatura dos participantes;
- e) Carga horária de cada módulo do treinamento;
- f) Processo de avaliação da aprendizagem e conhecimentos adquiridos;
- g) Processo de avaliação qualitativa do conteúdo e dos instrutores do treinamento;
- h) Recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, apostilas, livros, fotos etc.).

12.2. O treinamento para o nível técnico compreendendo: capacitação para suporte aos usuários, aspectos relacionados a configurações, monitoramento de uso e permissões de acesso, permitindo que a equipe técnica possa propiciar o primeiro atendimento aos usuários, ou providenciar a abertura de chamado para suporte pela CONTRATADA.

12.3. Os treinamentos deverão ser quantificados para aproximadamente 25 (vinte e cinco) profissionais, estimando-se um total de quinze horas de capacitações.

12.4. Deverá ser fornecido Certificado de Participação aos funcionários que tiverem comparecido a mais de 85% (oitenta e cinco por cento) das atividades de cada curso.

12.5. Em relação a possíveis usuários externos (que por meio de algum convênio venham a interagir com algum dos módulos) dos sistemas, deverá a CONTRATADA realizar cinco palestras orientativas, cada uma com duração mínima de uma hora, nos limites territoriais do Município de XXXXXXXX, em local a ser designado pelo CONTRATANTE.

12.6. A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ministrar o devido reforço.

12.7. Os treinamentos necessários após a conclusão da implantação da solução, para novos profissionais e reforços aos atuais, serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sem ônus a CONTRATANTE até o término do contrato.

12.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar em meio online, materiais educativos em artigos, ou vídeos, ou imagens, os quais devem poder ser acessados por qualquer usuário.

12.9. A CONTRATADA deverá oferecer treinamentos da solução para a formação de usuários / multiplicadores que possibilitem a instalação, configuração, gerência, manutenção e uso eficiente do sistema. Os treinamentos deverão ser ministrados pela CONTRATADA.

12.10. O treinamento para os usuários administradores deve contemplar uma visão geral sobre o ambiente técnico, ferramentas de consulta, como manter e operar o sistema, como efetuar manutenções futuras e como operar toda e qualquer rotina do sistema, metodologia utilizada, possíveis adequações de apoio (segurança, parametrização, etc.) e de suporte ao usuário (cadastrar usuário, cadastrar grupos, gravação, execução, etc.).





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

12.11. O treinamento para os gestores do sistema deve contemplar uma visão geral sobre suas funcionalidades, bem como efetuar todas as operações e fazer as configurações necessárias para permissões e restrições de uso.

12.12. A CONTRATANTE providenciará o local do treinamento, computadores para os participantes e equipamento audiovisual de suporte. A CONTRATADA providenciará material didático de suporte ao treinamento.

12.13. A CONTRATADA deverá realizar treinamentos diretamente nos locais que a CONTRATANTE solicitar. A fim de minimizar os impactos destes.

12.14. As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hora técnica, hospedagem, transporte, diárias etc. serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

#### **12.15. Manutenção e Hospedagem:**

12.16. As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hora técnica, hospedagem, transporte, diárias etc. serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

12.17. Os sistemas de informações e programas serão mantidos em datacenter pertencente a empresa proponente ou de terceiros, devendo a empresa CONTRATADA fornecer/dispor de cópia semanal dos dados alocados no datacenter para a CONTRATANTE.

12.18. A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar a atualização de versão de todos os módulos, sempre que necessário, para atendimento da legislação municipal, estadual ou federal, sem quaisquer ônus adicionais para o município, durante a vigência contratual, desde que não implique ampliação de escopo.

12.19. A CONTRATADA deverá executar a manutenção legal e corretiva dos sistemas contratados, durante a execução do contrato, de acordo com as exigências a seguir:

a) *Manutenção corretiva:* é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integração, com prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis para conclusão;

b) *Manutenção legal:* em caso de mudança na legislação, entre outros, a qual deverá ser elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema e à legislação, durante a vigência contratual.

12.20. Todas as manutenções evolutivas e de solicitação exclusiva da CONTRATANTE, que impliquem em inclusões de novas funções, telas ou relatórios, poderão ser desenvolvidas e pagas por hora técnica, mediante valores indicados pela proponente na proposta de preço, desde que exigido e autorizado pelo responsável pela gestão do contrato no município.

12.21. O servidor na nuvem utilizado pela CONTRATADA (próprio ou subcontratado), deverá atender no mínimo os seguintes requisitos:

a) *Monitoramento técnico especializado no local, durante todos os dias do ano;*



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

Secretaria de Administração  
Central de Compras de João Pessoa

- b) Restrição de acesso aos servidores para pessoas não autorizadas;
- c) Capacidade elástica;
- d) Proteção contra malwares e ataques de negação de serviço;
- e) Tempo de atividade (uptime) mínimo de 98%.

12.22. A CONTRATADA deverá garantir alta disponibilidade dos sistemas que fazem parte da solução, 24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), e em caso de exceções, aplicar políticas de gerenciamento de riscos e continuidade dos serviços com redundância de servidores (espelhos), aumento de capacidade de processamento e outros procedimentos que reduzam o tempo de interrupção dos serviços.

12.23. A CONTRATADA deverá executar no mínimo as seguintes atividades:

- a) Backups de rotina do banco de dados, de no mínimo 06 (seis) em 06 (seis) horas.
- b) Testes de qualidade (QA) antes de implementar atualizações e correções no ambiente do sistema utilizado pelo município.
- c) Garantir a atualização do sistema para versões mais seguras e otimizadas a que desenvolver no período de vigência contratual.
- d) Mitigação de erros, bugs e outras anormalidades que possam prejudicar o funcionamento do sistema.

12.24. O backup (cópia de segurança), deverá permitir recuperar totalmente as informações, no caso de alguma anomalia no seu funcionamento ou falha de segurança por algum outro meio.

12.25. Os backups deverão ser fornecidos sempre que solicitado pela contratante.

12.26. Aplicar políticas de gerenciamento de riscos e continuidade dos serviços com redundância de servidores, aumento de capacidade de processamento e outros procedimentos que reduzam o tempo de interrupção dos serviços.

12.27. A plataforma deve possuir elasticidade virtualmente infinita de armazenamento de dados, que permita o dimensionado da estrutura de TI dedicada de acordo com a demanda de armazenamento.

12.28. Não serão admitidas soluções baseadas em máquinas virtuais estáticas, manualmente dinamizadas, e que não suportem picos de processamento bem como onerem a administração pública em médio e longo prazo com aumento de capacidade de processamento.

12.29. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, tão logo tomar conhecimento, sobre instabilidades, indisponibilidades e falhas no sistema.

12.30. Em regra, manutenções que tornem o sistema inacessível, devem ser realizadas fora do horário comercial.

12.31. As atualizações deverão ser disponibilizadas com sua instalação e configuração feitas pela CONTRATADA, garantindo o correto funcionamento do sistema.

Rua Diógenes Chianca nº 1777 – Fone: (83) 3218 9005

CNPJ: 08.806.721/0001-03 – CEP: 58.053-900

João Pessoa – Estado da Paraíba

E-mail: [centraldecomprasjp.pregao@gmail.com](mailto:centraldecomprasjp.pregao@gmail.com) / [www.joaopessoa.pb.gov.br](http://www.joaopessoa.pb.gov.br)





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

12.32. A empresa CONTRATADA responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações do município, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.

12.33. Os servidores de bancos de dados e aplicação devem ser hospedados em ambiente com redundância de dados em tempo real, assegurando-se maior disponibilidade da ferramenta, de modo que caso um ambiente se torne indisponível, outro esteja operacional.

#### **12.34. Suporte Técnico:**

12.35. O atendimento às solicitações de suporte devem ser providas remotamente via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados e chat, por técnico apto a prover o devido suporte a solução.

12.36. Objetivos do suporte técnico:

- a) Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;
- b) Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos módulos, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;
- c) Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças na legislação municipal, estadual e federal, visando a adequada implementação destas nos sistemas;
- d) Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças ou melhorias nas metodologias de trabalho, visando a otimização da implementação destas nos sistemas.

12.37. O serviço de suporte técnico operacional deve ser provido no mínimo de segunda à sexta- feira, das 08:00h (oito) às 12:00h (doze) e das 13:30h (treze e trinta) às 18:00h (dezoito).

12.38. A contratada deverá disponibilizar ferramenta online para cadastro de abertura de chamados de suporte técnico. Em caso de a contratada não dispor de tal ferramenta, deverá utilizar ferramenta de abertura de chamados e acompanhamento disponibilizada pela CONTRATANTE, conforme determinará a Diretoria de TI.

12.39. Para cada novo atendimento iniciado deverá ser vinculado um código ou número de chamado exclusivo, podendo ser listado e visualizado pelo usuário posteriormente.

12.40. O portal de atendimento deve permitir o cadastro dos usuários em diversas entidades a qual ele esteja vinculado, possibilitando abrir chamados, executar reclamações, enviar documentos, tramitar questões técnicas.

12.41. O portal de atendimento deve disponibilizar um recurso para o usuário pesquisar e visualizar todos os seus registros de chamados realizados.

12.42. O portal de atendimento deve permitir que o usuário altere a sua senha de acesso.

12.43. O portal de atendimento deve permitir o envio/recebimento de notificações aos usuários envolvidos no atendimento de uma solicitação ou tarefa.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

12.44. O portal de atendimento deve possuir pesquisa de satisfação dos chamados atendidos, acessível pela entidade CONTRATANTE, inclusive.

12.45. Os prazos de atendimento serão determinados em função do nível de severidade da ocorrência. O tempo de atendimento começa a contar a partir da abertura do chamado e deverá ser atendido de acordo com a tabela abaixo:

- a) Sistema inoperante: Até 03 horas;
- b) Problema ou dúvida, restringindo a operação do sistema: Até 12 horas;
- c) Problema ou dúvida, prejudicando a operação do sistema: Até 24 horas;
- d) Problema ou dúvida, que não afeta a operação do sistema: Até 48 horas.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – REQUISITOS FUNCIONAIS - SOFTWARE SUPERENDIVIDAMENTO

#### 13.1. Características

13.1.1. O Sistema deverá possuir ambiente exclusivo para atender as exigências legais da Lei 14.871/2021 (Superendividamento).

13.1.2. O ambiente do Superendividamento deverá utilizar o mesmo banco de dados, tendo cadastro único de Usuários Administrativos, Consumidores e Fornecedores para toda a solução.

13.1.3. O ambiente do Superendividamento deverá permitir o cadastro do endividamento do Consumidor informando os fornecedores e o detalhamento das dívidas.

13.1.4. O ambiente do Superendividamento deverá possuir integração com o recurso de chamamento automático através do painel de chamada nos atendimentos do Procon Digital.

13.1.5. O cadastro do endividamento deverá permitir registrar a renda total do consumidor que será utilizada nos planos de pagamento da dívida.

13.1.6. O cadastro do endividamento deverá permitir registrar todos os fornecedores, sua dívida, data que a dívida foi contraída e classificar se o tipo da dívida é consumo ou empréstimo.

13.1.7. O cadastro do endividamento deverá permitir o gerenciamento de planos de pagamentos, realizando simulações com porcentagens diferentes da renda do consumidor.

13.1.8. O plano de pagamento deverá apresentar cronograma de pagamento com todos os fornecedores e o detalhamento da dívida pelo número de parcelas programadas.

13.1.9. O plano de pagamento deverá permitir o cadastro de múltiplas propostas dos fornecedores, permitindo alterar qual proposta será utilizada no plano.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.1.10. O plano de pagamento deverá exibir informações relacionadas ao juros/desconto do valor da proposta do fornecedor comparado com o valor total da dívida.

13.1.11. O plano de pagamento deverá informar as seguintes informações:

- a) Porcentagem que o plano de pagamento está utilizando da renda do consumidor;
- b) O valor total comprometido da renda do consumidor mensal;
- c) O número de dívidas(Fornecedores) incluída;
- d) O número de dívidas não incluídas;
- e) O número de parcelas que foi utilizado no plano de pagamento;
- f) E o valor total a ser pago.

13.1.12. O plano de pagamento deverá possuir um ambiente para análise visual do conciliador com todas as informações do plano de forma resumida, e com a porcentagem do que representa cada dívida por fornecedor do total de dívidas do consumidor.

13.1.13. O cadastro de endividamento deverá exibir o histórico de ações executadas, como criação do cadastro, dívidas adicionadas/excluídas, planos adicionados/excluídos, audiências criadas/canceladas e documentos gerados. O histórico deve ser ordenado em ordem cronológica.

13.1.14. O cadastro de endividamento deve permitir a criação de documentos, como o da Ficha de Endividamento, Certidões, Notificação de Audiência e Ata de Audiência.

13.1.15. Durante a criação do documento, o usuário poderá escolher qual modelo previamente cadastrado na plataforma utilizar para criação do documento, evitando a necessidade do usuário digitar manualmente informações que são iguais para vários documentos.

13.1.16. Para a criação de cada documento, o ambiente deve dispor de um editor de texto que permita a formatação do conteúdo, como cor, tamanho, estilo e alinhamento do texto, além de permitir a inserção de tabelas e imagens.

13.1.17. O ambiente deve também permitir a adição de arquivos anexos ao documento que está sendo criado, que poderão ser visualizados após a criação do mesmo.

13.1.18. O ambiente deve permitir tanto a visualização do conteúdo do documento quanto a impressão do mesmo.

13.1.19. O ambiente deve permitir a adição de despachos/respostas ao documento por parte dos usuários administrativos.

13.1.20. O ambiente deve listar todos os usuários que já visualizaram a página do documento, informando data e hora exata da visualização.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.1.21. O ambiente deve listar todos os usuários que assinaram o documento informando data e hora exata da assinatura.

13.1.22. O ambiente deve permitir que o usuário assine o documento de forma eletrônica, sendo possível escolher se o assinante será o usuário administrativo logado ou uma das partes do cadastro de endividamento (consumidor ou fornecedores).

13.1.23. O ambiente deve exigir que o assinante digite a senha de seu cadastro na plataforma antes de concluir a assinatura.

13.1.24. A assinatura eletrônica dos documentos do sistema deve ter validade jurídica via ICP Brasil e/ou assinatura nativa da própria plataforma.

13.1.25. O ambiente do Superendividamento deverá possibilitar o gerenciamento de modelos de documentos previamente cadastrados via editor de texto.

13.1.26. O ambiente do Superendividamento deverá preencher as informações dos modelos de documentos pré cadastrados conforme template configurado de forma automatizada, inserindo automaticamente as informações do cadastro de endividamento, como dados do consumidor (nome, CPF e endereço), fornecedores (nome, CNPJ e endereço) e data atual. A substituição automática desses espaços pelos dados devem acontecer na página de criação do documento, dentro do contexto do cadastro de endividamento, evitando que o usuário insira manualmente cada dado.

13.1.27. O ambiente deverá permitir o gerenciamento das audiências realizadas para instrução do programa de superendividamento.

13.1.28. O usuário poderá definir data, hora e as partes que participarão da audiência, podendo alterar a qualquer momento a lista de partes.

13.1.29. O ambiente de superendividamento deve também permitir a notificação das partes da audiência, gerando um documento individual de notificação para cada parte e enviando para o email cadastrado da mesma.

13.1.30. O ambiente deve exibir também as respostas enviadas pelas partes pelo email de notificação recebido.

13.1.31. O ambiente deve permitir a criação e armazenamento do documento do tipo Ata de Audiência, onde o usuário poderá descrever como foi o decorrer da audiência.

13.1.32. O ambiente do superendividamento deve fornecer a possibilidade de realizar as audiências de instrução de forma virtual por meio de videoconferência dentro da plataforma, permitindo visualizar em tempo real a imagem e vídeo das partes, desde que as mesmas tenham webcam e/ou microfone.

13.1.33. Para acessar a sala virtual da videoconferência, o ambiente deve exigir que cada parte faça a autenticação com CPF/CNPJ e senha cadastrada previamente na plataforma.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.1.34. O ambiente deve permitir que apenas usuários definidos como parte da audiência possam acessar a videoconferência.

13.1.35. O ambiente deve permitir que cada parte possa ativar/desativar o compartilhamento tanto de sua imagem quanto de seu áudio durante a videoconferência.

13.1.36. O ambiente deve permitir que o usuário administrador da audiência bloqueie a entrada de novas partes após o início da videoconferência, caso deseje.

13.1.37. O ambiente deve permitir que o usuário administrador desconecte ou desabilite o som de uma parte específica que esteja participando da videoconferência.

13.1.38. O ambiente deve gravar automaticamente toda audiência realizada por videoconferência, assim como disponibilizar acesso a gravação e download do arquivo da mesma.

13.1.39. O ambiente deve permitir que as partes da audiência assinem digitalmente o documento Ata de Audiência gerado durante a videoconferência.

13.1.40. O ambiente do Superendividamento deverá possuir um assistente virtual baseado na inteligência artificial ChatGPT, sugerindo a reescrita aprimorada para o conteúdo dos documentos gerados na plataforma. O texto deve ser sugerido em tempo real e poderá ser revisado pelo atendente antes de ser integrado ao conteúdo do documento.

## 13.2. REQUISITOS FUNCIONAIS - SOFTWARE GED

13.2.1. Módulo de GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos), que deve permitir a digitalização de documentos físicos do Procon com recursos para capturar, armazenar, classificar, buscar através de IA e OCR, e permitir o acesso às informações do Acervo da Organização.

13.2.2. O GED deve permitir a captura e conversão de documentos físicos em digitais, através de scanners de alta resolução e em formato padrão PDF, criando uma estrutura organizacional de documentos conforme a Entidade adota.

13.2.3. O GED deve permitir organizar os documentos por setores da organização, pastas e pastas de documentos. Possibilitando assim cada setor da organização, organizar seus documentos conforme sua necessidade.

13.2.4. O GED deve restringir o acesso aos documentos apenas para os usuários vinculados ao seu setor.

13.2.5. O GED deve operar em ambiente único da plataforma, de forma integrada com todos os módulos e documentos.

13.2.6. O GED deve possuir um ambiente exclusivo de área de trabalho com o detalhamento dos documentos aberto recentemente e os documentos que não foram classificados.

13.2.7. O GED deve possuir um ambiente exclusivo para organizar os documentos, nesse ambiente deverá ser possível:







## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.2.7.1. Realizar o upload dos arquivos;

13.2.7.2. Criar novas pastas;

13.2.7.3. Acessar a estrutura de pastas e documentos do setor que o usuário está vinculado;

13.2.7.4. Detalhamento dos documentos que foram compartilhados pelo usuário;

13.2.7.5. Lixeira: Ambiente com o detalhamento com todos os documentos que foram excluídos.

13.2.8. O GED deve possuir ambiente exclusivo para gerenciar o upload de documentos e pastas, com o detalhamento das seguintes informações:

13.2.8.1. Nome;

13.2.8.2. Pasta(Localização);

13.2.8.3. Data de Criação;

13.2.8.4. Usuário que realizou o Upload;

13.2.8.5. Status do Upload - Que deverá informar no mínimo: Erro, Indexando e Concluído.

13.2.9. O GED deverá informar os documentos duplicados durante o processo de upload através de IA(Inteligência Artificial), impedindo que arquivos duplicados sejam indexados. O GED deverá disponibilizar interface para cadastrar a estrutura de classificação dos documentos nos níveis do plano de classificação de acordo com o método de codificação adotado pela Instituição, tendo de forma hierárquica e flexível para estruturar a quantidade de níveis necessários. (Exemplo: Grupo Funcional, Função, Subfunção e Tipo de Documento..).

13.2.10. O GED deverá permitir após o cadastro da classificação utilizada pela Instituição, que os documentos e pastas apresentem no mínimo as seguintes informações: Nome do Documento, Número do Documento, Classificação (Grupo Funcional, Função, Subfunção e Tipo de Documento), Temporalidade do Documento.

13.2.11. O GED deverá permitir cadastrar mais de um plano de classificação(código numérico ou alfanumérico), ficando registrado todos os planos cadastrados de forma detalhada na ferramenta.

13.2.12. O GED deverá possuir recurso de IA(Inteligência Artificial), permitindo:

13.2.12.1. Criar Metadados nos planos de classificação;

13.2.12.2. Realizar classificação automática dos Metadados através da IA, permitindo a programação de classificação em massa dos documentos indexados na plataforma.

13.2.12.3. A classificação automática através da IA, deverá buscar as informações de forma autônoma nos documentos conforme programado.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.2.13. O GED deverá impedir a eliminação de uma classe (Grupo Funcional, Função, Subfunção e Tipo de Documento) que tenha documentos nela classificados. Essa eliminação pode ocorrer a partir do momento em que todos os documentos ali classificados tenham sido recolhidos ou eliminados ou que esses documentos tenham sido reclassificados.

13.2.14. O GED deverá impedir a eliminação de uma classe (Grupo Funcional, Função, Subfunção e Tipo de Documento) que tenha documentos nela classificados. Essa eliminação pode ocorrer a partir do momento em que todos os documentos ali classificados tenham sido recolhidos ou eliminados ou que esses documentos tenham sido reclassificados.

13.2.15. O GED deverá permitir na classificação dos documentos incluir a temporalidade dos documentos e definir a situação de destinação em: Eliminação (Prazo) e Guarda Permanente.

13.2.16. O GED deverá liberar o acesso (permissionamento) dos documentos e pastas, apenas dos usuários que fazem parte do setor.

13.2.17. O GED deverá permitir que os documentos e pastas sejam renomeados, assinados, excluídos e reclassificados com a devida permissão.

13.2.18. O GED deverá permitir realizar o download, bem como imprimir todo o tipo de documento digitalizado.

13.2.19. O GED deverá permitir a busca de documentos através de OCR com capacidade de identificar e extrair com precisão os textos solicitados, podendo ser caracteres, palavras, letras e texto.

13.2.20. O GED deverá possibilitar a criação de novos campos de busca, permitindo ao usuário criar filtros por metadados.

13.2.21. O GED deverá possuir uma busca avançada por:

13.2.21.1. Classificação;

13.2.21.2. Nome;

13.2.21.3. Data de Criação;

13.2.21.4. Conteúdo do Documento(OCR).

13.2.22. O GED deve utilizar recurso de Optical Character Recognition (OCR, reconhecimento óptico de caracteres) para identificar, entender e processar qualquer tipo de documento, extraindo com precisão o texto, caligrafia, tabelas e outros dados sem qualquer esforço manual. O recurso deve não só identificar cada caractere, palavra e letra, mas também o conteúdo dos campos do formulário e as informações armazenadas em tabelas com precisão.

13.2.23. O GED deverá informar o tamanho total do armazenamento dos documentos digitalizados.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.2.24. O GED deverá limitar o número de armazenamento(Gibabyte) para uso do sistema conforme o quantitativo contratado.

13.2.25. O GED deve possuir um ambiente exclusivo de estatística de uso, nesse ambiente deverá ser possível;:

13.2.25.1. Visualizar o número de arquivos(Upload), por setor e geral na plataforma

13.2.25.2. Visualizar a quantidade de armazenamento(Gigas) de documentos na plataforma, por setor e geral na plataforma

13.2.25.3. Visualizar o número de páginas indexadas na plataforma, por setor e geral na plataforma.

13.2.26. O GED deve possuir um ambiente exclusivo de auditoria interna, permitindo realizar a busca avançada de todas as ações realizadas no GED, com no mínimos as informações:

13.2.26.1. Ação realizada;

13.2.26.2. Usuário que executo;

13.2.26.3. Data da ação realizada;

13.2.26.4. IP.

13.2.27. O GED deve possuir um ambiente exclusivo de auditoria interna, permitindo realizar a busca avançada de todas as ações realizadas no GED, com no mínimos as informações:

13.2.28. O GED deve permitir restringir o acesso do sistema de auditoria apenas para usuários administradores autorizados.

### 13.3. REQUISITOS FUNCIONAIS - SOFTWARE PROCON

#### 13.3.1. Características

13.3.1.1. Cadastro da Lei Nº 8.078 (Código do Consumidor) e Lei 14.871/2021 (Superendividamento): O sistema deverá possuir o cadastro da Lei do Consumidor na íntegra, permitindo mencionar artigos, incisos e parágrafos da lei nos documentos.

13.3.1.2. Cadastro de Consumidor e Fornecedor: O sistema deverá possuir o cadastro de Consumidores e Fornecedores, compatível com o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), tendo todas as informações e permitindo a conversão dos dados.

13.3.1.3. O sistema deverá possuir módulo de chamamento automático através de painel de chamada.

13.3.1.4. O sistema deverá possuir uma ferramenta oficial de chat on-line que todos os usuários ativos possam através da plataforma trocar mensagens escritas de forma instantânea, mostrando aos usuários quem está online na



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

plataforma em tempo real. O chat deve permitir o envio de mensagem aos usuários que estão off-line, permitir o envio de alerta geral ("Botão de Pânico") e ainda o envio da mesma mensagem para múltiplos usuários, desde que o usuário tenha permissão para tal.

13.3.1.5. O sistema deve possibilitar cadastrar setores/órgãos de base bem como subdividi-los tanto quanto o necessário, não havendo limite de subdivisões. Deve ser possível cadastrar grupo de trabalho dentro de um setor ou subsetor.

13.3.1.6. O sistema deverá possuir editor de texto avançado para todos os tipos de documentos, permitindo a formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto.

13.3.1.7. Em todos os módulos do sistema deverá estar disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras que não fazem parte do acordo ortográfico brasileiro.

13.3.1.8. Em todos os módulos do sistema deverá possibilitar a formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens e vídeos no corpo do texto, e hiperlinks.

13.3.1.9. Em todos os módulos do sistema deverá possibilitar exibir o editor de texto em tela cheia.

13.3.1.10. Em todos os módulos do sistema deverá possibilitar exibir a assinatura textual do usuário no editor, para ser adicionada aos documentos.

13.3.1.11. Em todos os módulos do sistema deverá possibilitar a inclusão de modelos de documentos previamente cadastrados via editor de texto.

13.3.1.12. O sistema deve possuir em ambiente aberto a funcionalidade de validar a veracidade de documentos assinados pela plataforma. Essa ação pode ser feita adicionando o código de verificação do documento e em seguida realizando a consulta.

13.3.1.13. O sistema deve permitir identificar fornecedores reincidentes já reclamados para o mesmo assunto/problema.

13.3.1.14. O sistema deve permitir identificar as partes do atendimento (consumidor, fornecedor ou representantes) que não atualizaram seus dados nos últimos 6 meses.

13.3.1.15. O sistema deve possuir campo para informar se o consumidor já fez contato com o fornecedor previamente. Caso seja informado a existência de tal contato, o sistema deverá exibir campos para registro de data, protocolo e resposta do fornecedor.

13.3.1.16. O sistema deve possuir campo para informar se o fornecedor possui registro de contatos anteriores com o consumidor.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.3.1.17. O sistema deve oferecer um assistente virtual baseado na inteligência artificial ChatGPT, sugerindo a reescrita aprimorada para os relatos dos fatos dos consumidores. O texto deve ser sugerido em tempo real e poderá ser revisado pelo atendente antes de ser aplicado durante o atendimento.

13.3.1.18. O sistema deve permitir que o usuário interno personalize os textos proposto pela assistente virtual(IA) de acordo com as necessidades específicas de cada atendimento, sendo que o usuário poderá editar livremente o texto sugerido e salvar as alterações na nova versão do relato.

13.3.1.19. O assistente virtual(IA) utilizado para reescrita deve estar treinado a fim de garantir bons padrões semânticos de resposta, devendo a empresa comprovar aptidão com o objeto do edital.

13.3.1.20. O recurso de assistente virtual(IA) deverá ser utilizado apenas por usuários internos do Procon.

13.3.1.21. O assistente virtual(IA) utilizado pelo sistema deverá ser o ChatGPT por utilizar machine learning e modelo de linguagem neural chamada Transformer, recursos projetados especialmente para geração de textos complexos capazes de entender o contexto e palavras técnicas utilizados pelos usuários do Procon.

#### 13.3.2. Ambiente Procon

13.3.2.1. O ambiente Procon deverá permitir o acesso dos usuários (colaboradores/servidores) autorizados pelo PROCON, mediante indicação do administrador da plataforma.

13.3.2.2. O administrador ou grupo de administradores deverá ter acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização.

13.3.2.3. O administrador poderá cadastrar e configurar perfis de acesso e vincular os usuários a estes. O número de usuários criados será de acordo com o objeto contratado, porém o número de perfil deve ser ilimitado.

13.3.2.4. O cadastro de novos usuários é feito por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade.

13.3.2.5. O cadastro de usuário deve possuir no mínimo as seguintes informações: nome, data de nascimento, CPF, cargo, perfil de acesso, senha e foto de perfil.

13.3.2.6. Os usuários podem editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha.

13.3.2.7. A foto será visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos.

13.3.2.8. O sistema deverá possuir disponibilidade do usuário configurar quem está afastado do trabalho por motivos de (a) férias, (b) licença maternidade, (c) licença paternidade, ou (e) afastado por outro motivo.

13.3.2.9. Os usuários internos da plataforma deverão ser vinculados a um setor principal e existe a opção de também ter acesso a demandas de outros setores (quando se trabalha em mais de um setor).







## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.3.2.10. O sistema deve permitir que o setor que possui o documento possa tramitar, encaminhar, responder, anexar documentos, definir um status de andamento, bem como alterar o status da F.A. geral.

13.3.2.11. Todos os acessos aos documentos e seus despachos deverão ser registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando. Funcionalidade para dar mais transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos;

13.3.2.12. Permitir que todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, tenham acesso ao documento.

13.3.2.13. Os documentos devem pertencer ao setor, de modo que caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.

13.3.2.14. Administrador pode alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele têm acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior).

13.3.2.15. O administrador pode customizar quais usuários podem acessar determinados módulos.

13.3.2.16. Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, caso necessite consultar no futuro (para segurança do PROCON).

13.3.2.17. Possibilitar a criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor).

13.3.2.18. Possibilitar a visualização em modo calendário de todos os prazos, podendo filtrar por prazos de documentos, prazos de audiências, e prazos pessoais.

13.3.2.19. Possibilitar a identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.

13.3.2.20. Permitir incluir na configuração da organização Brasão/Logo, para que seja exibido na página de login, nos documentos impressos e na página do acesso externo.

13.3.2.21. Deve ser permitido na configuração da organização definir quais documentos são obrigatórios para a abertura de um atendimento. Deve ser possível configurar no mínimo Comprovante de Residência e Documento de Identificação.

13.3.2.22. Na configuração da organização deve ser possível selecionar o setor que irá receber as os atendimentos de forma online.

13.3.2.23. O sistema deve permitir através da configuração do tipo do status do atendimento, em que momento a opção "Demanda atendida" deverá aparecer ao consumidor no ambiente do mesmo.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.3.2.24. Permitir incluir informações de rodapé para documentos impressos.

13.3.2.25. Permitir que ações como visualizar, responder, responder com anexos e assinar, nos documentos sejam permissionada de acordo com o tipo de ambiente (fornecedor e consumidor).

13.3.2.26. O sistema deverá permitir configurar tipos de anexo, podendo definir os tipos de arquivos aceitos, nome do anexo, observações, número máximo de arquivos que podem ser anexos no tipo e se o anexo será de informação obrigatória.

13.3.2.27. O sistema deve permitir o cadastro de modelos de documentos para todos os tipos de documentos. Ainda deve ser possível definir se o modelo definido vai ser o padrão para tal tipo de documento. Ainda no cadastro de modelos de documentos deve ser permitido inserir “variáveis” ou “tags” que ao gerar o documento serão carregadas com informações referentes a F.A.

13.3.2.28. Possibilitar busca avançada por meio de termo, intervalo de datas de emissão, tipo de documento, remetente, destinatário e situação geral (em aberto ou arquivado).

13.3.2.29. Possibilitar a paginação dos resultados da busca, apresentando os registros paginados e mostrando o número total de ocorrências.

13.3.2.30. Possibilitar busca no setor atual ou em todos os setores que o usuário faz parte, conforme seu permissionamento.

13.3.2.31. Possibilitar acessar e gerenciar os Cadastros dos Consumidores, Fornecedores e Representantes internamente na ferramenta.

13.3.2.32. Possibilitar adicionar múltiplos números de telefones e emails aos consumidores e fornecedores.

13.3.2.33. Possibilitar o cadastro de anexos ao registro do consumidor com o objetivo de manter cópias de seus documentos pessoais salvos em seu cadastro.

13.3.2.34. Possibilitar listagem das Fichas de Atendimento(F.A) e Fichas de Fiscalização(F.F) vinculadas a cada consumidor, fornecedor ou representante na página de seu cadastro;

13.3.2.35. Possibilitar notificar usuários por e-mail sobre atualizações no atendimento, assim como o envio de documentos criados na plataforma.

13.3.2.36. Permitir que os usuários tenham acesso aos anexos vinculados ao documento, e também possibilitar que os anexos do tipo imagem, PDF, TXT sejam visualizados na plataforma.

13.3.2.37. Permitir que todos os setores da organização adotem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiquetas ou tags.

13.3.2.38. As etiquetas deverão funcionar como gavetas virtuais, onde os usuários podem categorizar e encontrar facilmente documentos.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

- 13.3.2.39. As etiquetas do setor deverão ficar disponíveis somente para usuários daquele setor.
- 13.3.2.40. A categorização dos documentos por meio de etiquetas também só deverá aparecer para usuários do setor onde a marcação foi feita.
- 13.3.2.41. Possibilitar busca e filtragem de todos os tipos de documentos disponíveis por meio de etiquetas, bastando selecionar a tag antes de realizar uma busca avançada.
- 13.3.2.42. Possibilitar ao usuário selecionar uma cor para determinada etiqueta(s), facilitando assim sua visualização nos documentos.
- 13.3.2.43. Possibilitar em cada documento ou resposta, podem ser enviados anexos de diferentes formatos.
- 13.3.2.44. O sistema deve permitir escolher quais anexos devem ser assinados.
- 13.3.2.45. Os anexos enviados aos documentos deverão ficar hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, os Consumidores e Fornecedores deverão acessar seus respectivos documentos via Central de Atendimento mediante login e senha.
- 13.3.2.46. O sistema deverá gerar numeração automática para cada tipo de documento, ficando a critério da organização reiniciá-lo ou não no início de cada ano.
- 13.3.2.47. O sistema deve possibilitar a adição de notas informativas dentro do documento, as quais devem ser visíveis apenas aos usuários internos do Procon.
- 13.3.2.48. O sistema deve permitir o cadastro ilimitado de status para cada tipo de documento, visando maior flexibilidade no gerenciamento e tramitação do mesmo. Atendendo a necessidade da entidade.
- 13.3.2.49. O sistema deve permitir a criação de ações customizadas vinculadas a cada tipo de documento (Atendimento, CIP, Reclamação, etc), podendo as mesmas encaminhar, alterar status do documento, alterar a status do atendimento ou fiscalização arquivar ou desarquivar o documento, possibilitando maior flexibilidade para se adequar às necessidades do Procon.
- 13.3.2.50. O sistema deve permitir que as ações customizadas sejam exibidas de acordo com o status atual do documento, podendo ser possível cadastrar para quais situações do documento a mesma irá aparecer.
- 13.3.2.51. O sistema deve permitir exibir as ações customizadas apenas para alguns perfis, possibilitando assim um maior controle sobre quem pode executá-las.
- 13.3.2.52. O sistema deve permitir atribuir cores a cada ação customizada a fim de facilitar a identificação da mesma.
- 13.3.2.53. O sistema deve permitir configurar o invocador da ação, o invocador permite definir em que momento a ação será executada. Existem 4 tipos de invocadores, são eles:

a) Clique;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- b) Criação do documento;
- c) Expiração de prazo vinculado ao documento;
- d) Eventos relacionado aos correios (Entrega ou Falha).

**13.4. Ambiente Fornecedor**

13.4.1. O sistema deve possuir um ambiente exclusivo para o acesso dos Fornecedores, onde poderão acompanhar e interagir em seus processos via acesso à Central de Atendimento.

13.4.2. O sistema deve possibilitar os Fornecedores logar no seu ambiente via usuário e senha.

13.4.3. O sistema deve possibilitar os Fornecedores se cadastrar no sistema, inserindo as informações: Nome Fantasia, Razão Social, CNPJ, e-mail, Endereço Completo, Telefone e Definição de Senha.

13.4.4. O sistema deve possibilitar o cadastro de Fornecedores Pessoa Jurídica e Pessoa Física, inserindo as seguintes informações: Nome Fantasia, Razão Social, CNPJ ou CPF, e-mail, Endereço Completo, Telefone, Senha, nome e CPF do responsável.

13.4.5. Para cadastro de Fornecedor Pessoa Jurídica ao incluir o CNPJ no sistema, o mesmo deverá consultar a validade do CNPJ, preenchendo todas as informações do cadastro conforme as informações da Receita Federal.

13.4.6. Durante o cadastro de Fornecedor o sistema deve fazer uma validação a fim de garantir a segurança da plataforma e identificar se é realmente uma ação humana(recaptcha).

13.4.7. O sistema deve possibilitar aos Fornecedores cadastrados, acessar ambiente para:

- a) Acompanhar as fichas de atendimento.
- b) Consultar todos os Atendimento Preliminares, Cartas de Informações Preliminares - CIP e as Reclamações abertas em seu nome.
- c) Acompanhar as fichas de fiscalização.
- d) Assinar, receber documentos, anexar documentos, baixar documentos, imprimir e responder de forma eletrônica todos os documentos endereçados ao Fornecedor.
- e) Anexar arquivos nos documentos com possibilidade de assinatura digital.

13.4.8. O sistema deve permitir aos Fornecedores visualizar todos os anexos dos seus processos.

13.4.9. Disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;

13.4.10. Possibilitar a notificação do Fornecedor envolvido no processo por e-mail na publicação das CIPs(Carta de Informação Preliminar) e Reclamação.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.4.11. Deve possuir um painel que liste o número total de atendimentos e suas subdivisões: atendimento preliminar, CIPs e Processos administrativos, permitindo ainda que seja selecionado a visualização pelo mês corrente ou pelo ano corrente.

13.4.12. Permitir a geração de ao menos dois tipos de relatórios, número de Fichas de Atendimento por tipo e Número de atendimentos por período, permitindo informar um período de datas.

13.4.13. A visualização dos relatórios gerados pelo ambiente do Fornecedor deve permitir visualização em lista e em gráfico de barras a fim de facilitar o uso diário.

13.4.14. O sistema deve permitir a exportação das listas e gráficos gerados em pelo menos um formato.

13.4.15. Todas as Fichas de Atendimento e Fichas de Fiscalização devem ser listadas em ordem decrescente/temporal de acordo com as últimas tramitações do documento. Ainda na lista os documentos não visualizados devem possuir uma cor diferente dos já visualizados.

13.4.16. As listas de Atendimento e Fiscalização devem possuir filtro de intervalo de data de criação de um filtro aberto onde o documento possa ser localizado por seu número ou nome do consumidor.

13.4.17. Para a lista de atendimentos gerais o sistema ainda deve possuir um filtro que liste apenas Atendimentos Preliminares, Carta de Informações Preliminares e Processos Administrativos.

13.4.18. O Sistema deve possuir uma área exclusiva para o tratamento das Fichas de Fiscalização.

13.4.19. O sistema deve permitir que o Fornecedor faça inserção de Representantes Gerais e Representantes para determinadas F.A.s. e F.F.s que estão em seu ambiente. Ainda durante a seleção de Representantes o sistema deve fornecer um campo para anexar os documentos referentes ao ato.

13.4.20. O sistema deve permitir que o fornecedor insira uma imagem para seu perfil no sistema e também possa inserir um endereço específico para correspondência.

13.4.21. Ainda no ambiente do Fornecedor deve estar disponível um módulo de ouvidoria onde ele pode registrar reclamações, sugestões e críticas. Ainda nesse módulo deve ser oferecida ao Fornecedor a possibilidade de ocultar seus dados ou mesmo fazer a ação em modo anônimo.

13.4.22. Para cada ficha de atendimento cadastrada no ambiente, deverá possuir um chat que integre os fornecedores, consumidores e servidores administrativos do Procon a fim de buscar uma solução entre as partes.

13.4.23. Para cada ficha de atendimento cadastrada no ambiente, deverá possuir um chat que integre os fornecedores, consumidores e servidores administrativos do Procon a fim de buscar uma solução entre as partes.

13.4.24. Deve possuir um sistema de notificação no ambiente do Fornecedor listando solicitações de assinaturas em documentos e alertando sobre mensagens recebidas no chat interno.

### 13.5. Ambiente Consumidor

Rua Diógenes Chianca nº 1777 – Fone: (83) 3218 9005

CNPJ: 08.806.721/0001-03 – CEP: 58.053-900

João Pessoa – Estado da Paraíba

E-mail: [centraldecomprasjp.pregao@gmail.com](mailto:centraldecomprasjp.pregao@gmail.com) / [www.joaopessoa.pb.gov.br](http://www.joaopessoa.pb.gov.br)





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.5.1. O sistema deve possuir um ambiente exclusivo para o acesso dos consumidores, onde poderão acompanhar e interagir em seus processos via acesso à Central de Atendimento.

13.5.2. O sistema deve possibilitar os Fornecedores logar no seu ambiente via usuário e senha.

13.5.3. O sistema deve possibilitar o cadastro de Consumidor Pessoa Jurídica e Pessoa Física, inserindo as seguintes informações: Nome Fantasia, Razão Social, CNPJ ou CPF, e-mail, Endereço Completo, Telefone, Senha, nome e CPF do responsável.

13.5.4. Para cadastro de Consumidor Pessoa Jurídica ao incluir o CNPJ no sistema, o mesmo deverá consultar a validade do CNPJ, preenchendo todas as informações do cadastro conforme as informações da Receita Federal.

13.5.5. Durante o cadastro de Fornecedor o sistema deve fazer uma validação a fim de garantir a segurança da plataforma e identificar se é realmente uma ação humana (recaptcha).

13.5.6. O sistema deve possibilitar aos consumidores cadastrados, acessar ambiente para:

- a) Abertura e acompanhamento das fichas de atendimento.
- b) Consultar todos os Atendimento Preliminares, Cartas de Informações Preliminares - CIP e as Reclamações abertas em seu nome.
- c) Acompanhar fichas de fiscalização.
- d) Assinar, receber documentos, anexar documentos, baixar documentos, imprimir e responder de forma eletrônica todos os documentos endereçados ao Fornecedor.
- e) Anexar arquivos nos documentos com possibilidade de assinatura digital.

13.5.7. O sistema deve permitir aos Fornecedores visualizar todos os anexos dos seus processos.

13.5.8. Possibilitar notificar consumidores por e-mail sobre atualizações no atendimento, assim como o envio de documentos criados na plataforma.

13.5.9. O sistema deve listar os fornecedores presentes no banco de dados do órgão durante a abertura de atendimento online e caso não contenha o fornecedor deve possuir os campos básicos para informar quem é o fornecedor. Os campos mínimos devem ser: CNPJ, razão social e nome fantasia.

13.5.10. O sistema deve permitir a abertura de atendimentos eletrônicos por parte do acesso do consumidor, podendo o mesmo informar o relato dos fatos, o fornecedor envolvido, o produto/serviço contratado além de anexos relevantes para a resolução do problema.

13.5.11. Deve ser obrigatório durante a abertura de atendimento online informar a data da compra do produto ou serviço e o seu nome.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.5.12. Disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;

13.5.13. Durante a abertura de atendimento online deve ser verificado se a ação é humana, garantindo a integridade e segurança da plataforma (recaptcha).

13.5.14. Permitir que os Consumidores avaliem de forma anônima o atendimento realizado pelo PROCON, através do email de notificação de fechamento/encerramento do atendimento, tendo assim uma visão geral de como os Consumidores avaliam o trabalho de atendimento do PROCON. A partir das notas recebidas, são gerados os índices de qualidade do setor de Atendimento.

13.5.15. Todas as Fichas de Atendimento e Fichas de Fiscalização devem ser listadas em ordem decrescente/temporal de acordo com as últimas tramitações do documento. Ainda na lista os documentos não visualizados devem possuir uma cor diferente dos já visualizados.

13.5.16. As listas de Atendimento e Fiscalização devem possuir filtro de intervalo de data de criação e um filtro aberto onde o documento possa ser localizado por seu número ou nome do fornecedor.

13.5.17. Para a lista de atendimentos gerais o sistema ainda deve possuir um filtro que liste apenas Atendimentos Preliminares, Carta de Informações Preliminares e Processos Administrativos.

13.5.18. O Sistema deve possuir uma área exclusiva para o tratamento das Fichas de Fiscalização.

13.5.19. O sistema deve permitir que o Consumidor faça inserção de Representantes Gerais e Representantes para determinadas F.A.s e F.F.s que estão em seu ambiente. Ainda durante a seleção de Representantes o sistema deve fornecer um campo para anexar os documentos referentes ao ato.

13.5.20. O sistema deve permitir que o consumidor insira uma imagem para seu perfil no sistema.

13.5.21. Ainda no ambiente do Consumidor deve estar disponível um módulo de ouvidoria onde ele pode registrar reclamações, sugestões e críticas. Ainda nesse módulo deve oferecer a possibilidade de ocultar seus dados ou mesmo fazer a ação em modo anônimo.

13.5.22. Para cada ficha de atendimento cadastrada o ambiente deve possuir um chat que integre os fornecedores, consumidores e servidores administrativos do Procon a fim de buscar uma solução entre as partes.

13.5.23. Deve possuir um sistema de notificação no ambiente do Fornecedor listando solicitações de assinaturas em documentos e alertando sobre mensagens recebidas no chat interno.

### 13.6. Ambiente Representante

13.6.1. O sistema deve possuir um ambiente exclusivo para o acesso dos representantes, onde poderão acompanhar e interagir em seus processos via acesso à Central de Atendimento.

13.6.2. O sistema deve possibilitar os Fornecedores logar no seu ambiente via usuário e senha.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.6.3. O sistema deve possibilitar que os representantes se cadastrem inserindo no mínimo as seguintes informações: Nome, CPF, Data de Nascimento, e-mail, e Telefone.

13.6.4. O sistema também deve permitir que os representantes anexem seus documentos pessoais ao se cadastrarem na plataforma.

13.6.5. Durante o cadastro do representante o sistema deve fazer uma validação a fim de garantir a segurança da plataforma e identificar se é realmente uma ação humana.

13.6.6. O sistema deve enviar um link para o email cadastrado pelo representante a fim de que o mesmo possa definir sua senha, validando dessa forma o email informado.

13.6.7. O sistema deve possibilitar aos representantes cadastrados, acessar ambiente para:

- a) Acompanhamento das Fichas de Atendimento (F.A) e Fichas de Fiscalização (F.F) as quais representa alguma parte;
- b) Filtrar as F.A.s e F.F.s por: parte representada, período da criação, número da F.A ou F.F., nome do consumidor envolvido e nome dos fornecedores envolvidos.
- c) Atualização dos dados cadastrais, assim como definir uma imagem de perfil.

13.6.8. O sistema deve permitir que o representante visualize os dados gerais da F.A., como partes envolvidas, categoria de assuntos em que se encaixa, valor demandado, relato dos fatos e requerimento do consumidor.

13.6.9. O sistema deve permitir que o representante acompanhe toda a tramitação dos documentos vinculados à F.A., podendo visualizar, responder, imprimir, baixar ou assinar cada um individualmente, desde que o mesmo já tenha sido publicado para acesso externo e não seja um Ofício encaminhado para parte a qual não representa.

13.6.10. O sistema deve disponibilizar a função de imprimir todos os documentos da F.A. juntos em uma única impressão.

13.6.11. O sistema deve permitir que o representante possa interagir no chat da F.A. trocando mensagens com as partes envolvidas e o Procon, assim como a possibilidade de enviar arquivos anexos pelo chat.

13.6.12. O sistema deve identificar mensagens enviadas pelo representante informando o nome do mesmo, assim como o nome da parte a qual ele representa.

13.6.13. Ao abrir uma F.A ou F.F e o representante esteja vinculado a mais de uma parte, o sistema deverá possibilitar que o mesmo defina qual delas irá representar naquele momento.

### 13.7. Atendimento

13.7.1. O sistema deve possuir módulo de Atendimento, a fim de atender as demandas individuais dos Consumidores que recorrem ao PROCON.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.7.2. O sistema deve possuir uma fila de trabalho, de todos os atendimentos gerados com as seguintes informações: Número do Atendimento, Data, Tempo de Espera, Fornecedor, Consumidor e o Status do atendimento.

13.7.3. O módulo de atendimento deverá ser integrado com os outros módulos, permitindo através de uma tramitação digital gerar uma CIP (Carta de Informações Preliminares) e/ou Reclamação.

13.7.4. O módulo de atendimento deve permitir o registro do atendimento presencial e/ou atendimento eletrônico, através de ambiente web disponibilizado no site do PROCON.

13.7.5. O módulo de atendimento deve permitir registrar a origem do atendimento, contendo as possibilidades: Carta, De Ofício, E-mail, Telefone, presencial ou eletrônica.

13.7.6. O módulo de atendimento deve permitir a inclusão de todas as seguintes informações:

- a) Dados do Consumidor: Busca do cadastro, caso o consumidor não esteja cadastrado possibilitar o registro do mesmo;
- b) Dados do Fornecedor: Busca do cadastro, caso o fornecedor não esteja cadastrado, possibilitar o registro do mesmo;
- c) Data do Cadastro: Registro do dia e hora do atendimento;
- d) Atendente: Registro do servidor do PROCON que realizou o atendimento;
- e) Representantes: registro dos representantes de cada parte vinculada ao atendimento (consumidor ou fornecedor).
- f) Relato dos Fatos: Campo texto para registro da ocorrência;
- g) Requerimento do Consumidor: Campo texto para registro do requerimento do consumidor;
- h) Valor Reclamado: Registro do valor do produto ou serviço, demandado pelo consumidor junto ao PROCON;
- i) Área: Área de Negócio que originou o atendimento;
- j) Assunto: Assunto que originou o atendimento;
- k) Problema: Problema que originou o atendimento;
- l) Anexos: Permitir anexar documentos.

13.7.7. O módulo de atendimento deve permitir o cadastro preliminar de Consumidor e Fornecedor.

13.7.8. O módulo de atendimento deve permitir a inclusão de múltiplos fornecedores no mesmo atendimento, caso seja necessário.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.7.9. O módulo de atendimento deverá possuir as seguintes classificações: Acordo, encerrada, Cancelada, Consulta Concluída, Prazo Expirado, Abertura de Reclamação, Abertura de CIP e Decurso de Prazo.

13.7.10. O módulo de atendimento deve permitir o cadastro do documento de atendimento para cada visita do consumidor ao Procon relacionada a um mesmo atendimento.

13.7.11. O documento de atendimento deve permitir a criação de diferentes modelos de documentos, previamente cadastrados via editor de texto.

13.7.12. O documento de atendimento deve permitir a configuração da numeração do documento, possibilitando o número do documento ser zerado na virada do ano.

13.7.13. O módulo de atendimento deve permitir gerar múltiplas Cartas de Informações Preliminares (C.I.P.) ou uma Reclamação.

13.7.14. O módulo de atendimento deve permitir o encaminhamento do documento de atendimento para a análise de outros setores do PROCON, sem a necessidade de impressão ou carimbo em papel, bem como o encaminhamento para o setor de fiscalização.

13.7.15. O módulo de atendimento deve permitir imprimir o documento de atendimento caso seja necessário, trazendo todas as informações do atendimento.

13.7.16. O módulo de atendimento deve permitir a tramitação do documento de atendimento, por encaminhamento ou resposta, com possibilidade de anexar arquivos. Todos os trâmites devem ficar registrados em uma timeline no documento.

13.7.17. O módulo de atendimento deve disponibilizar após a criação do documento de atendimento: a visualização e o acompanhamento pelo consumidor através da central de atendimento.

13.7.18. O módulo de atendimento deve registrar todos os usuários que visualizaram o documento de atendimento, informando a data/hora.

13.7.19. O módulo de atendimento deve permitir a criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor).

13.7.20. O módulo de atendimento deve permitir a visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha.

13.7.21. O módulo de atendimento deve permitir a identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido

13.7.22. O módulo de atendimento deve permitir a assinatura digital de todos os envolvidos no documento de atendimento.

13.7.23. O sistema deverá enviar o documento de atendimento via e-mail para o consumidor.







## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.7.24. O módulo de atendimento deve permitir vincular representantes às partes da Ficha de Atendimento (F.A), podendo ser vinculados ilimitados representantes para cada parte da F.A.

13.7.25. O módulo de atendimento deve permitir que sejam registradas informações individuais para múltiplas visitas do consumidor ao Procon, registrando para cada visita as informações: data e hora do início e fim do atendimento, usuário que atendeu, prioridade de atendimento e avaliação do consumidor.

13.7.26. O módulo de atendimento deve permitir a visualização dos anexos.

13.7.27. O módulo de atendimento deve permitir a criação de documentos do tipo Ofício vinculados ao atendimento, possibilitando a troca de informações com as partes do atendimento por email, assim como o registro de todas as respostas das partes ao email ou pela plataforma.

13.7.28. O módulo de atendimento deve permitir que as partes envolvidas no atendimento (consumidor, fornecedor e representantes) assim como os usuários internos do Procon troquem mensagens utilizando um chat da Ficha de Atendimento a fim de resolver as demandas.

### 13.8. Triagem

13.8.1. O módulo de atendimento deve possuir uma lista onde fiquem todos os atendimentos que estão aguardando para serem chamados aos guichês de atendimento em ordem cronológica. Além das informações essenciais ao atendimento como número da F.A., Nome do Consumidor, Nome do Fornecedor e tempo de espera, também deve ser informado o número do guichê e o nome do atendente caso o atendimento esteja em andamento.

13.8.2. A listagem de registros na fila de atendimento deve possuir no mínimo duas ações: desistência, para quando o consumidor não aguarde pelo atendimento e cancelamento caso seja necessário encerrar um atendimento sem gerar um documento. Para esses dois casos deve ser colhida uma justificativa do motivo de tal ação e também deve ser permitido selecionar um novo status para a F.A.

13.8.3. A listagem de registro deve possuir ao menos uma cor que identifique de maneira fácil que aquela F.A. está em atendimento.

13.8.4. O sistema deve permitir cadastrar diferentes tipos de atendimento prioritário, cada tipo de atendimento pode ter um peso diferente que refletirá na prioridade na lista de chamada que o Consumidor terá.

13.8.5. O sistema deve exibir no Módulo de Atendimento o número do guichê ao qual o atendente está alocado.

13.8.6. O módulo CIP deverá trazer todas as informações do atendimento de forma automática, para o modelo padrão de CIP adotado pelo PROCON, tendo a seguinte estrutura: Dados do Fornecedor, Relato dos Fatos, Artigos do Código de Defesa do Consumidor, Requerimento do Consumidor, Disposição Final.

13.8.7. O sistema deverá ter no Módulo de Atendimento as seguintes opções:

- a) Chamar, este botão deve disparar um chamado no painel de atendimento.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

b) Atender, este botão inicia o atendimento efetivamente caso o Consumidor esteja presente.

c) Desistência, este botão cancela o atendimento caso o Consumidor não compareça ao chamado.

#### 13.9. CIP (Carta de Informações Preliminares)

13.9.1. O sistema deve permitir gerar do módulo Atendimento a CIP (Carta de Informações Preliminares), envio de intimação oficial ao Fornecedor com e-mail rastreado, com o objetivo de intervir no conflito, com vistas a sua resolução mais célere, de modo a atender o problema experimentado pelo consumidor; ou requerer informações, esclarecimentos, cópia de contratos, planilha de débitos ou quaisquer outros dados e/ou documentos que permitam o esclarecimento sobre uma conduta que potencialmente repercute em prejuízo aos direitos do consumidor.

13.9.2. Na geração da CIP, o sistema deve gerar uma Declaração do Consumidor, informando estar de acordo com o conteúdo do documento e que está ciente como deve proceder, com possibilidade de o consumidor assinar digitalmente o documento pela assinatura nativa da plataforma.

13.9.3. O módulo deve possuir uma fila de trabalho, de todos os documentos (CIP) geradas com as seguintes informações: Número do Atendimento, Data, Fornecedor, Consumidor, Prazo de Resposta e o Status do atendimento.

13.9.4. O módulo CIP deverá ser integrado com os outros módulos, permitindo através de uma tramitação digital gerar uma Reclamação.

13.9.5. O sistema deve permitir a definição do modelo de CIP utilizado pelo PROCON, previamente cadastrado via editor de texto.

13.9.6. O módulo Reclamação deverá dispor de um atalho para a página de visualização do Atendimento ou Fiscalização a qual o documento pertence.

13.9.7. O sistema deve permitir a inclusão dos artigos do Código de Defesa do Consumidor na elaboração da CIP, o sistema deverá ter cadastrados todos os artigos previamente.

13.9.8. O sistema deverá trazer todo o histórico do atendimento que gerou a CIP.

13.9.9. O sistema deverá permitir encaminhar a CIP para outros setores do PROCON, sem a necessidade de impressão ou carimbo em papel, bem como o encaminhamento para o setor de fiscalização.

13.9.10. O sistema deverá permitir imprimir o documento (CIP) e Declaração do Consumidor, caso seja necessário.

13.9.11. O sistema deverá permitir anexar e registrar na CIP as informações da Carta AR (Aviso de Recebimento), caso o Fornecedor não possua e-mail cadastrado.

13.9.12. O sistema deverá permitir que a CIP, tão logo seja respondida eletronicamente pelo Fornecedor, fique automaticamente disponibilizada na timeline da CIP, sendo possível a sua visualização pelo Procon e pelo consumidor.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.9.13. O sistema deverá possuir as seguintes classificações para a CIP: Acordo, Encerrada, Cancelada, Consulta Concluída, Prazo Expirado, Abertura de Reclamação e Decurso de Prazo.

13.9.14. O sistema deve possibilitar o rastreamento da CIP se o servidor de e-mail do Fornecedor não bloquear imagens, desta forma, assim que a CIP é entregue, o sistema deve apontar a confirmação de e-mail entregue através de notificação.

13.9.15. O sistema deve permitir a tramitação da CIP, por encaminhamento ou resposta, com possibilidade de anexar arquivos. Todos os despachos e trâmites devem ficar registrados em uma timeline da CIP.

13.9.16. O sistema deve registrar todos os usuários que visualizaram a CIP, informando a data/hora;

13.9.17. O módulo CIP deve disponibilizar após a abertura do documento: a visualização, o acompanhamento e a tramitação pelo consumidor e fornecedor através da central de atendimento.

13.9.18. O sistema deve permitir gerar uma Reclamação a qualquer momento pelo PROCON (Processo Administrativo).

13.9.19. O módulo CIP deve permitir a criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor).

13.9.20. O módulo CIP deve permitir a visualização dos prazos vinculados ao documento.

13.9.21. O módulo CIP deve permitir a identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.

13.9.22. O módulo CIP deve permitir a assinatura digital de todos os envolvidos no documento.

13.9.23. O sistema deve permitir enviar o documento CIP via e-mail para os envolvidos

### 13.10. Reclamação (Processo Administrativo)

13.10.1. O sistema deve permitir o PROCON gerar a Reclamação (Processo Administrativo) conforme critério do órgão de Defesa do Consumidor, destinado a apurar problemas mais complexos e urgentes configurados como relação de consumo em que se busca solução da demanda do consumidor.

13.10.2. O módulo de Reclamação deve possibilitar a realização de audiência de conciliação e o seu desfecho poderá ser a inclusão do Fornecedor no cadastro de reclamações fundamentadas.

13.10.3. O módulo deve possuir uma fila de trabalho, de todas as reclamações presentes no setor geradas com as seguintes informações: Número da Reclamação, Data, Fornecedor, Consumidor e Status. O módulo Reclamação deverá ser integrado com os outros módulos, trazendo todo o histórico do Atendimento e CIP que originou a Reclamação.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.10.4. O módulo Reclamação deve permitir a definição do modelo padrão utilizado pelo PROCON, previamente cadastrado via editor de texto.

13.10.5. O módulo Reclamação deverá dispor de um atalho para a página de visualização do Atendimento ou Fiscalização a qual o documento pertence.

13.10.6. O módulo Reclamação deverá possuir as seguintes classificações pelo menos (Status): Audiência Agendada, Reagendamento, Decurso de Prazo, Acordo, Acordo Negado, Prazo Expirado, Parecer Jurídico, Definição do Valor da Multa, Geração da Multa, Dívida Ativa, Parecer Procuradoria.

13.10.7. O módulo Reclamação deverá ter um fluxo estrutural de tramitação, ou seja, possibilitar a configuração de como os processos devem tramitar: etapa por etapa ou de forma simultânea.

13.10.8. O módulo Reclamação deverá permitir a inserção de prazos/tarefas que irão atualizar o calendário do setor.

13.10.9. O módulo Reclamação deverá permitir a tramitação para outros setores do PROCON, por encaminhamento, assim como responder o documento, com possibilidade de anexar arquivos, ficando tudo registrado na linha do tempo do processo.

13.10.10. O módulo reclamação deve permitir que o fornecedor, através do seu acesso ao sistema, responda ao documento de reclamação. A resposta do fornecedor ficará disponível na linha do tempo do documento.

13.10.11. O módulo Reclamação deve registrar todos os usuários que visualizaram o documento, informando a data/hora.

13.10.12. O módulo Reclamação deve permitir o agendamento da Audiência, permitindo a visualização em modo calendário, e encaminhar o convite da reunião web com o link da conferência.

13.10.13. O módulo Reclamação deve possibilitar a utilização de modelos pré-definidos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos.

13.10.14. O módulo Reclamação deve possibilitar baixar todos os anexos de uma Reclamação (Processo Administrativo) de uma vez em um arquivo compactado na extensão zip.

13.10.15. O módulo Reclamação deve possibilitar solicitar assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos.

### 13.11. Fiscalização

13.11.1. O sistema deve possuir módulo de Fiscalização, a fim de registrar todas as ações realizadas pelo PROCON.

13.11.2. O módulo deve possuir uma fila de trabalho, de todas as fiscalizações geradas.

13.11.3. O módulo de Fiscalização deverá ser integrado com os outros módulos, sendo possível gerar da Fiscalização o processo de Reclamação.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.11.4. O módulo de Fiscalização deve permitir a tramitação dos documentos vinculados às Fichas de Fiscalização (F.F.s), bem como a possibilidade de responder os documentos e anexar arquivos. Todos os trâmites devem ficar registrados na linha do tempo do documento.

13.11.5. O módulo de Fiscalização deve permitir a assinatura digital dos documentos vinculados às F.F.s de todas as partes envolvidas.

13.11.6. O sistema deve permitir alterar a situação da fiscalização, podendo escolher situações relacionadas a três tipos: Em andamento, Arquivamento ou Cancelamento.

13.11.7. Os documentos da Ficha de Fiscalização devem ficar disponíveis para os fornecedores envolvidos assim como para o consumidor, assim que os documentos sejam publicados para o acesso externo.

13.11.8. O módulo de Fiscalização deve permitir que sejam adicionados fornecedores e opcionalmente um consumidor como partes da mesma, além da vinculação de seus respectivos representantes.

13.11.9. O sistema deve permitir que consumidores, fornecedores e representantes tenham acesso à situação, informações gerais e documentos vinculados à Fiscalização através de seus respectivos módulos de acesso.

13.11.10. O módulo de Fiscalização deve permitir a adição e visualização de anexos relacionados a mesma nos formatos de imagem (jpg,png), texto (.txt) ou PDF (.pdf).

13.11.11. O módulo de Fiscalização deve permitir que documentos do tipo Ofício sejam vinculados e enviados às partes relacionadas à fiscalização, assim como seus representantes, por e-mail. Também deve ser possível exibir respostas ao email na linha do tempo do documento ofício.

13.11.12. O módulo de Fiscalização deve permitir que consumidores, fornecedores, representantes e usuários internos troquem mensagens através de um chat exclusivo para cada Fiscalização.

13.11.13. O módulo de Fiscalização deve permitir gerar os documentos Auto de Constatação, Auto de Infração, Instauração de Ofício e Processo Administrativo.

13.11.14. O módulo de atendimento deve permitir visualizar os atendimentos com novas mensagens no chat.

### 13.12. Central de Atendimento

13.12.1. O sistema deverá possuir um ambiente exclusivo para Fornecedores, Consumidores e Procuradores, para manter seus dados atualizados, registrar novos atendimentos, acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas.

13.12.2. O módulo de central de atendimento deverá permitir aos Fornecedores, Consumidores e Procuradores, acessar um ambiente com todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário.

### 13.13. Ouvidoria







## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.13.1. O módulo deverá permitir a abertura de ouvidoria para acesso externo (Consumidor/Fornecedor/Representantes/Cidadão) via site do PROCON ou cadastro de atendimento do operador do sistema.

13.13.2. O módulo deve possibilitar o registro de documento do tipo Ouvidoria, com histórico do seu recebimento e tramitação, até seu encerramento.

13.13.3. A lista de assuntos deverá ser pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha.

13.13.4. Possibilitar organizar assuntos e subassuntos hierarquicamente.

13.13.5. Permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada Solicitação por assunto e finalidade pelo Procon.

13.13.6. Possibilitar configurar, para cada assunto/subassunto, redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele assunto/subassunto sejam encaminhadas automaticamente para o setor em questão.

13.13.7. Registrar a identificação do usuário/data que promoveu qualquer tramitação (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado processo.

13.13.8. O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente.

13.13.9. Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e quando.

13.13.10. Possibilitar ou não modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente e suas respostas - tanto pelo painel de acompanhamento quanto quando respondido diretamente por e-mail) e anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.

13.13.11. Possibilitar ao usuário visualizar os prazos/atividades do documento ouvidoria.

#### 13.14. Plataforma de Videoconferência para Audiência

13.14.1. O sistema deverá manter compatibilidade da plataforma de videoconferência, no mínimo, com os principais browsers do mercado: Microsoft EDGE, Google CHROME, Firefox.

13.14.2. Ser compatível com smartphones e tablets.

13.14.3. Permitir conexão de no máximo 05 (cinco) participantes na mesma videoconferência, sendo um limite máximo de 250 horas mensais contratadas para realização das audiências.

13.14.4. Permitir ao conciliador silenciar os participantes individualmente ou todos de uma vez durante a chamada.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.14.5. Permitir o bloqueio da sala durante audiência, para que ninguém mais entre.

13.14.6. Permitir a gravação das audiências em formato mp4 ou wmv, ficando disponível o arquivo no documento "Reclamação" que gerou a audiência, com possibilidade de download do arquivo pelo conciliador e encaminhamento às partes interessadas em no máximo 2 dias.

13.14.7. Permitir aos conciliadores o encerramento da reunião para todos ou para participantes individuais.

13.14.8. Ter a capacidade de convidar participantes por meio de e-mail (invite) e/ou link específico da reunião.

13.14.9. Deve permitir ao conciliador consultar o status das conexões dos participantes.

13.14.10. Deve ser gerado link com um endereço URL fixo para ser divulgado.

### 13.15. Gestão de Assinaturas Digitais no padrão ICP-Brasil

13.15.1. O sistema deve possuir assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP Brasil e/ou assinatura nativa da própria plataforma.

13.15.2. Possibilitar acessar os arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES).

13.15.3. Possuir suporte a assinatura em padrão PAdES (.PDF).

13.15.4. O sistema deve possuir suporte a representação visual em assinaturas no formato PadES.

13.15.5. O sistema deve possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser (extensão do navegador) sem a necessidade de instalar Java.

13.15.6. Possibilitar anexar arquivos PDF à documentos da plataforma para posterior assinatura digital.

13.15.7. Possuir funcionalidade de autenticação de usuários com certificados digitais.

13.15.8. Possibilitar a verificação da assinatura para tirar uma relação de todos os assinantes, documento oficial (CPF ou CNPJ) bem como toda a cadeia de certificação para comprovar a validade do certificado digital emitido.

13.15.9. Possibilitar a geração de assinaturas simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato PDF Signature.

13.15.10. Possibilitar a verificação da validade do certificado digital através de um ambiente próprio.

13.15.11. Possuir suporte a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3 da ICP-Brasil e repositórios (Keystore) para certificados do tipo A1 da ICP-Brasil.

13.15.12. Possibilitar a disponibilização da funcionalidade de verificação de documentos assinados, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros.

Rua Diógenes Chianca nº 1777 – Fone: (83) 3218 9005

CNPJ: 08.806.721/0001-03 – CEP: 58.053-900

João Pessoa – Estado da Paraíba

E-mail: [centraldecomprasjp.pregao@gmail.com](mailto:centraldecomprasjp.pregao@gmail.com) / [www.joaopessoa.pb.gov.br](http://www.joaopessoa.pb.gov.br)



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.15.13. Deverá fornecer para cada solicitação de verificação, uma resposta à aplicação solicitante contendo dados a respeito da integridade da assinatura digital, validade do certificado digital utilizado.

13.15.14. Possuir componente para execução de assinaturas digitais nos seguintes navegadores de internet: Microsoft Edge, Firefox, Chrome.

13.15.15. Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser nos seguintes Sistemas Operacionais: Windows; Linux; MacOS.

13.15.16. Possibilitar o usuário realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil, despachos e/ou anexos em formato PDF.

13.15.17. Possibilitar o usuário acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) por meio da Central de Verificação.

13.15.18. Possibilitar o usuário solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma.

13.15.19. Possibilitar a geração de arquivo em formato PDF para materialização de documento assinado eletronicamente (versão para impressão), estampando em todas as páginas um selo informando sobre o(s) assinante(s), código de verificação e endereço para site para conferir autenticidade do documento.

13.15.20. Possibilitar a geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, esse extrato deverá conter as seguintes informações técnicas: Hash, data/hora da assinatura, política da assinatura, validade e dados do certificado.

13.15.21. Possibilitar acessar os arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES).

13.15.22. Possibilitar listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações na linha do tempo do mesmo, permitindo ao usuário interno acompanhar o status das suas solicitações de assinatura.

13.15.23. Possibilitar listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações na linha do tempo do mesmo, permitindo ao usuário interno acompanhar o status das suas solicitações de assinatura.

13.15.24. Possibilitar a disponibilização de todo o histórico de solicitação de assinaturas, assinaturas e co-assinaturas na linha do tempo, dentro de cada documento.

13.15.25. Possibilitar exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal.

13.15.26. Possibilitar a geração de arquivo em formato PDF para materialização de documento assinado eletronicamente (versão para impressão), estampando em todas as páginas um selo informando sobre o(s) assinante(s), código de verificação e endereço para site para conferir autenticidade do documento.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.15.27. Possibilitar a geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, contendo nome do assinante, políticas de assinatura.

13.15.28. O sistema deve permitir a assinatura de consumidores, fornecedores e representantes através do módulo administrativo, permitindo assinar o documento inserindo apenas suas senhas e utilizando o computador do atendente.

13.15.29. Possibilitar a geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, esse extrato deverá conter as seguintes informações técnicas: Hash, data/hora da assinatura, política da assinatura, validade e dados do certificado.

#### 13.16. Pannel de Chamada

13.16.1. O sistema deverá possuir recurso de chamamento dos Consumidores através de um painel, nativa da plataforma, indicando aos consumidores os guichês de atendimento.

13.16.2. O sistema deverá permitir chamar as partes da audiência por painel de chamada, através do sistema, indicando o guichê ou sala de atendimento.

13.16.3. O painel de chamada deverá possuir tecnologia de voz automatizada para o chamamento do Consumidor pelo nome previamente cadastrado, sem a necessidade de utilizar senhas numéricas ou a impressão de papel (ticket).

#### 13.17. Caixa de Entrada

13.17.1. O sistema deve possuir um módulo chamado Caixa de Entrada, através deste módulo os usuários internos do Procon devem receber suas demandas do setor por ordem cronológica decrescente a fim de manter um fluxo de trabalho organizado.

13.17.2. O módulo de caixa de entrada deve possuir subdivisões a fim de organizar ainda melhor o fluxo de trabalho do setor, o Módulo deve possuir no mínimo as seguintes abas: recebidos, enviados, favoritos e arquivados.

13.17.3. Os registros neste módulo devem ser organizados em formato de lista mostrando no mínimo as seguintes informações sobre cada registro: Data, tipo e número do documento, partes envolvidas, e caso possua ainda deve listar as tags presentes no documento.

13.17.4. Para cada registro listado no módulo deve ser possível executar no mínimo as seguintes ações a fim de facilitar a prática do dia a dia: adicionar e criar novas etiquetas, favoritar, arquivar, criar um prazo e encaminhar o documento.

13.17.5. Os prazos inseridos no documento devem possuir no mínimo as seguintes informações: Título, Descrição, Data, Horas, e Visibilidade que pode ser Todos, meu setor ou individual.

13.17.6. O módulo deve possuir um botão de atualização a fim de garantir a organização da fila de trabalho.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.17.7. O módulo deve ainda possuir a funcionalidade de busca avançada, permitindo localizar o documento com base em termos, tipo de documento, destinatário, remetente, situação, número de F.A., etiquetas, intervalo de data de emissão, número de documento e ainda permitir selecionar se é uma busca apenas no setor de origem da busca.

#### 13.18. Atendimento Eletrônico

13.18.1. O sistema deve possuir um módulo específico para atendimento eletrônico, facilitando a gestão dos atendimentos.

13.18.2. O módulo de atendimento eletrônico deve ser dividido em duas partes principais, sendo elas novos atendimentos e novas mensagens.

13.18.3. Na aba novos atendimentos deve ser listado por ordem de recebimento todos os atendimentos criados através do ambiente do consumidor, a ordenação deve ser por ordem cronológica decrescente a fim de garantir o bom atendimento.

13.18.4. A lista de novos atendimentos deve possuir para cada registro no mínimo as seguintes informações: número da F.A., Data do Cadastro, Nome do Consumidor, Nome do Fornecedor e Tempo de Espera.

13.18.5. O sistema deve possuir na lista de novos atendimentos algumas ações mínimas, são elas: visualizar atendimento, reverter atendimento e cancelar atendimento. Ainda deve possuir a opção atender que deve disponibilizar o atendimento conforme a ordem cronológica de recebimento.

13.18.6. O sistema deverá permitir ao abrir um atendimento, disponibilizar na mesma tela a opção de finalizar o atendimento ou cancelar o atendimento.

13.18.7. O sistema deve possuir na aba Novas Mensagens uma listagem das mensagens recebidas através do chat tanto de Consumidores e Fornecedores. A lista deve ser exibida por ordem cronológica decrescente levando em consideração a última mensagem recebida.

13.18.8. O sistema deve ainda listar com uma cor diferente os registros que ainda não foram visualizados a fim de facilitar o dia a dia dos usuários.

13.18.9. A listagem de Novas Mensagens deve possuir as seguintes informações mínimas: número da F.A., Data do Cadastro, Nome do Consumidor, Nome do Fornecedor e Última Mensagem.

13.18.10. O sistema deverá, ao abrir o registro de Novas Mensagens, disponibilizar as seguintes ações: responder e marcar como visualizado.

#### 13.19. Relatório

13.19.1. O sistema deve possuir um ambiente exclusivo para a geração de relatórios.

13.19.2. O sistema deve permitir de forma geral a todos os relatórios, a geração por: Tipo de Relatório e Intervalo de Datas, permitindo ainda a exportação do relatório gerado.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.19.3. O sistema deve conter relatório de Números de F.A. por Tipo(deve dividir em Atendimento Preliminar, CIP e Processo Administrativo, detalhando os atendimentos de forma presencial e virtual. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.4. O sistema deve conter relatório de Números de F.A. por Período(deve informar por competência, mês/ou ano, o número total de F.A.s, detalhando os atendimentos de forma presencial e virtual. Deve ser disponibilizada ainda a opção de filtrar por Tipo de F.A. e por Atendente Envolvido. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.5. O sistema deve conter relatório de número de Atendimentos por Usuário(deve apresentar o número de atendimentos presenciais, virtuais e o total geral por atendente. O relatório deve comparar os atendimentos dos atendentes em relação aos atendimentos gerais oferecidos no período. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.6. O sistema deve conter relatório de Duração Média de Atendimentos por Período(deve apresentar a média de duração do tempo do atendimento, por possibilidade de filtrar por período(mês ou ano). Deve ser disponibilizada ainda a opção de filtrar por Atendente Envolvido).

13.19.7. O sistema deve conter relatório de Atendimento por Área(deve listar o total de atendimentos por área e ainda informar o comparativo sobre o número geral de atendimentos fornecidos. Deve possuir uma visualização em gráfico de pizza opcional).

13.19.8. O sistema deve conter relatório de Reclamações fundamentadas(deve apresentar a quantidade de atendimentos pelos seguintes tipos: Sem Fundamentação Definida, Fundamentada Atendida e Não Fundamentada Encerrada. Deve ainda informar a porcentagem de cada tipo em relação ao total geral.

13.19.9. O sistema deve conter relatório de Fornecedores Mais reclamados(deve listar a soma do número de atendimentos abertos relacionados a cada fornecedor em ordem decrescente e ainda informar a proporção em relação ao total geral. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.10. O sistema deve conter relatório de Fornecedores com Maior Solução(deve listar o total de atendimentos gerados para cada fornecedor e ainda o total de atendimento solucionados, proporção em relação aos atendimentos da empresa e proporção em relação a todos solucionados do PROCON. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.11. O sistema deve conter relatório de Documentos por Período(deve listar o total geral de cada tipo de documento gerado no período e sua proporção em relação ao total geral. Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.12. O sistema deve conter relatório de Valor de Multas por Período(Deve listar o valor total das multas geradas, podendo filtrar por período(mês e/ou ano). Deve possuir uma visualização em gráfico de barras opcional).

13.19.13. O sistema deve conter relatório de Extrato do Fornecedor (deve listar todas as F.A.s a qual o Fornecedor tem relação de forma discriminada e com link para cada uma das Fichas de Atendimento. Deve ainda exibir a soma dos



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

registros e mostrar para cada registro o número da F.A, Data de Criação, Consumidor Envolvido, Fornecedores Envolvidos, Situação da F.A. e em qual status se encontra. Deve também permitir filtrar por Fornecedor, Consumidor, Tipo de F.A. e situação).

13.19.14. O sistema deve conter relatório de Extrato da Fundamentação(Deve listar todos os processos administrativos divididos nos seguintes subgrupos: Fundamentada Atendida, Fundamentada Não Atendida, Não Fundamentada Encerrada e Não Definida. Para cada registro listado deve ser exibido a Data de audiência, o Número do Documento, Consumidor, Fornecedor, número da F.A. e a situação.

13.19.15. Deve ainda permitir abrir a F.A. diretamente pela lista, além de contabilizar o total de registros listados. Deve ainda possuir um outro filtro a fim de listar apenas Processos com Multa ou Publicados).

### 13.20. Indicadores de Gestão

13.20.1. O sistema deverá possuir indicadores de gestão para auxiliar nas tomadas de decisão dos gestores. Permitindo analisar toda a operação, tendo uma leitura objetiva dos pontos fortes e fracos do Procon, auxiliando para a prática de ações com foco na melhoria contínua de todos os processos.

13.20.2. O sistema deve possuir em sua página principal acesso público a determinados indicadores de desempenho em formato gráfico a fim de disseminar informação sobre o órgão e fornecedores.

13.20.3. Todos os indicadores fornecidos deverão permitir filtrar os dados por Fornecedor e Ano.

13.20.4. Deve ser exibido no Módulo Indicadores os seguintes dados gerais do Órgão:

- a) Assuntos mais Reclamados(Deve exibir de forma gráfica ao menos os 10 assuntos mais reclamados e sua proporção em relação ao total geral).
- b) Problemas mais Reclamados(Deve exibir de forma gráfica ao menos os 10 problemas mais reclamados e sua proporção em relação ao total geral).
- c) Total de Reclamações(Deve exibir a soma de todas as reclamações)
- d) Tempo Médio de Resposta(Deve exibir o tempo médio que o Fornecedor leva até dar a primeira resposta pelos meios fornecidos pela plataforma à uma F.A. em que ele esteja relacionado).
- e) Satisfação com o Atendimento(Deve ser exibido a média sobre todas as avaliações fornecidas pelos Consumidores).
- f) Índice Médio de Solução(Deve exibir a porcentagem de F.A.s solucionadas pelo Órgão)
- g) Índice de Respostas das Reclamações(Deve exibir o percentual de reclamações respondidas).
- h) Gênero dos Consumidores(Deve exibir a quantidade e a porcentagem de atendimentos por gênero).



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

i) Idade dos Consumidores (Deve exibir o percentual de atendimentos abertos de acordo com a faixa etária dos consumidores. Deve possuir ao menos 5 grupos de faixa etária).

13.20.5. O painel de indicadores deve ainda oferecer recurso para exibir todos os dados em tela, com transição automática dos indicadores.

#### 13.21. Módulo Independente de Ofícios

13.21.1. O sistema deve contar com um módulo que permita envio de documentos do tipo ofício por email para consumidores, fornecedores, representantes ou terceiros de forma independente de vinculação com Fichas de Atendimento ou Fiscalização.

13.21.2. O módulo deve possuir uma fila de trabalho, de todos os ofícios presentes no setor com as seguintes informações: Número do ofício, data, destinatário e status do documento.

13.21.3. O módulo deve permitir enviar o documento ofício tanto para o email principal do destinatário quanto para e-mails cadastrados como contato secundário no caso de consumidores ou fornecedores.

13.21.4. O módulo deve registrar eventos de recebimento e leitura do email por parte do destinatário.

13.21.5. O módulo deve permitir que as respostas por email dos destinatários do ofício enviado sejam registradas na linha do tempo do documento, informando data e hora do envio, assim como o email que respondeu.

13.21.6. O módulo deve permitir que usuários internos do Procon possam responder na linha do tempo do documento e a resposta também seja enviada por email para o destinatário do ofício.

13.21.7. O módulo deve permitir que imagens e/ou documentos no formato PDF possam ser enviados como anexo no envio do ofício por email, assim como deve ser possível anexar também nas respostas dos emails por parte dos destinatários ou nas respostas por parte dos usuários internos do Procon.

13.21.8. O módulo deve permitir que o envio do documento e eventos de recebimento ou leitura, assim como respostas de usuários internos ou destinatários, sejam organizadas em ordem cronológica na linha do tempo do documento, exibindo data e hora da criação.

13.21.9. O módulo deverá permitir a inserção de prazos.

13.21.10. O módulo deverá permitir a tramitação para outros setores do PROCON, por encaminhamento, assim como responder o documento, com possibilidade de anexar arquivos, ficando tudo registrado na linha do tempo do processo.

13.21.11. O módulo deve registrar todos os usuários que visualizaram o documento, informando a data/hora.

13.21.12. O módulo deve possibilitar a utilização de modelos pré-definidos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.21.13. O módulo deve possibilitar solicitar assinatura para outros usuários, seja para o documento principal ou para as respostas.

13.21.14. O módulo deve permitir que notas informativas sejam adicionadas ao documento, as quais não devem ficar disponíveis para os destinatários do ofício.

#### 13.22. Integração com Correios

13.22.1. O sistema deve possibilitar o registro dos pacotes de correspondência utilizados para enviar o documento de forma física quando necessário.

13.22.2. Deve ser possível cadastrar um nome para o pacote, situação em que se encontra (aguardando envio, enviado, entregue e falha no envio) e o código para rastreio do pacote. Também deve ser possível adicionar imagens, como anexos, caso seja necessário. Ex: Foto da AR dos correios.

13.22.3. O sistema deve permitir rastrear a entrega do pacote, de forma automática.

13.22.4. O sistema deve atualizar automaticamente o status do pacote quando for informado código de rastreio válido. Permitindo o Procon acompanhar o status dos correios em tempo real.

#### 13.23. Agendamento

13.23.1. O sistema deve permitir que o consumidor, através do acesso externo, agende um atendimento presencial. Deverá ser possível selecionar data e horário dentre os disponíveis para o atendimento.

13.23.2. O sistema deve permitir que os horários do dia disponíveis para agendamento sejam previamente configurados.

13.23.3. O sistema deve possuir listagem dos agendamentos do dia exibindo nome do consumidor, fornecedores e horário do agendamento.

13.23.4. O sistema deve permitir ao atendente iniciar o atendimento agendado a partir da lista de agendamentos do dia.

13.23.5. O sistema deve permitir chamar o consumidor com atendimento agendado no painel de chamada da entidade.

#### 13.24. APP mobile – Procon.

13.24.1. A aplicação móvel deve estar disponível para baixar na loja de aplicativos dos sistemas android Google Play, no mínimo.

13.24.2. A aplicação deve permitir que mesmo sem conexão com a internet o usuário possa fazer o cadastro de novas Fichas de Fiscalização, assim como editar informações das quais ainda não foram sincronizadas com o servidor.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

13.24.3. A aplicação deve fazer automaticamente a sincronização dos dados ainda não sincronizados assim que o dispositivo móvel se conectar à internet.

13.24.4. A aplicação deve fornecer aos usuários a opção de realizar a sincronização manual dos dados, em situações excepcionais em que a sincronização automática não seja bem-sucedida.

13.24.5. Deve ser permitido que os usuários internos do Procon façam a autenticação na aplicação utilizada os mesmos dados utilizados para autenticação na plataforma WEB (CPF e senha).

13.24.6. Os registros de usuários utilizados para autenticação na aplicação devem ser os mesmos já utilizados na plataforma WEB, devendo assim contar com todas as informações sincronizadas.

13.24.7. A aplicação deve permitir que o usuário possa redefinir a senha caso esqueça-a utilizando a opção "Esqueci a senha".

### **13.25. Fiscalização**

13.25.1. A aplicação deve exibir um indicador para F.F.s que ainda não foram sincronizadas com o servidor, facilitando sua identificação por parte dos usuários.

13.25.2. Cada item da lista de F.F.s deve contar com as seguintes informações: número da F.F., data de criação, nome do consumidor (se houver), fornecedores fiscalizados e situação (status).

13.25.3. Cada item da lista também deve ter um indicador com diferentes cores para cada tipo de situação da F.F. (Em andamento, Arquivada ou Cancelada).

13.25.4. Deve ser possível filtrar as F.F.s da lista por número da F.F., nome de um dos fornecedores fiscalizados ou nome do consumidor vinculado.

13.25.5. A aplicação deve permitir a criação de uma F.F. a partir dos seguintes dados:

- a) Consumidor vinculado à fiscalização (opcional) e seus representantes
- b) Fornecedores fiscalizados e seus representantes
- c) Relato dos fatos ocorridos
- d) Anexos importantes para a elucidação dos fatos

13.25.6. A aplicação deve permitir a utilização de modelos pré cadastrados no ambiente WEB para facilitar a escrita do relato dos fatos ocorridos.

13.25.7. Para a adição de anexos a aplicação deve possibilitar que sejam utilizados arquivos salvos no dispositivo ou o uso da câmera do mesmo para captura de imagens.







## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

13.25.8. Caso o dispositivo não tenha acesso à internet no momento de finalizar a criação da F.F., a aplicação deve salvar os dados inseridos para posterior sincronização com o servidor quando a conexão for restabelecida.

13.25.9. Mesmo após finalizar a criação da F.F. deve ser possível editar os dados cadastrados, mesmo que a F.F. já tenha sido sincronizada com o servidor.

13.25.10. A aplicação deve permitir a visualização das F.F.s sincronizadas com o servidor, exibindo as informações gerais da mesma, como partes vinculadas (fornecedores, consumidor e representantes), relato dos fatos e anexos inseridos. Também deve ser possível visualizar a lista de tramitações e documentos vinculados à F.F.

13.25.11. Deve ser possível visualizar e assinar digitalmente os documentos presentes na lista de tramitação de documentos da F.F. desde que o dispositivo possua conexão com a internet.

13.25.12. A aplicação também deve permitir que o usuário selecione terceiros para assinar através da opção "Assinar como terceiro", onde o assinante selecionado deverá validar a assinatura através da senha de seu cadastro na plataforma ou através de uma imagem comprovando que o mesmo estava presente no momento e ciente da assinatura.

13.25.13. Através da aplicação deve ser possível a criação e vinculação de documentos pertinentes à Ficha De Fiscalização, como Auto de Constatação, Auto de Infração ou Instauração de Ofício, desde que o dispositivo possua conexão com a internet.

13.25.14. O aplicativo deve permitir a utilização de modelos pré-definidos no ambiente WEB para facilitar a escrita do documento.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – REQUISITOS DE TECNOLOGIA DA PLATAFORMA.

##### 14.1. Requisitos de tecnologia da plataforma:

14.1.1. A solução deverá ser baseada em plataforma 100% nativa para web.

14.1.2. O sistema deve permitir o acesso de usuários através da internet de acordo com o objeto contratado, para acesso ou uso simultâneo.

14.1.3. Deverá permitir os usuários recuperarem a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.

14.1.4. O sistema deverá permitir o login no workplace com o uso de chave CPF e/ou CNPJ.

14.1.5. Deverá possuir interface gráfica.

14.1.6. Prover efetivo controle de acesso ao sistema através do uso de senhas.

14.1.7. Deverá possuir opção que permita o gerenciamento do sistema, no servidor de aplicações contendo, no mínimo:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

- a) *Registro de cada acesso de cada usuário;*
- b) *Controle de direitos ou permissões dos usuários;*
- c) *Possibilidade de habilitar e desabilitar qualquer permissão de usuário.*

14.1.8. O software deve possuir módulo de pesquisa digital de preços, com vistas a promover a aferição da temática em prol dos usuários internos e externos do órgão. A implementação desta funcionalidade possibilitará a coleta de dados relativos ao contexto a qualquer hora e em qualquer frequência permitindo a elaboração boletins que subsidiem decisões estratégicas e operacionais.

14.1.9. Possuir recursos de auditoria para todos os recursos do sistema, permitindo identificar as operações realizadas (inserção, alteração e exclusão), data, hora e minuto da alteração, IP, informações técnicas: navegador de acesso, versão, nome do usuário que alterou e os valores inseridos ou alterados.

14.1.10. Possibilitar a geração dos relatórios em impressoras laser e jato de tinta, arquivo para transporte ou publicação em tela.

14.1.11. Oferecer total segurança contra a violação dos dados ou acessos indevidos às informações:<sup>1</sup>

- a) *Não permitir o acesso ao banco de dados com ferramentas de terceiros utilizando o usuário e senha do sistema;*
- b) *Não permitir a alteração de dados por outro meio que não seja o sistema ou suas ferramentas.*

14.1.12. As atualizações deverão ser aplicadas a todos os usuários de forma automática de forma web.

14.1.13. O sistema deve ser acessível nas estações de trabalho em navegadores gratuitos, como Microsoft Edge, Firefox (versão 45 ou superior) e Chrome (versão 49 ou superior).

14.1.14. O Software deverá ser responsivo, sendo de fácil uso em Smartphones e Tablets.

14.1.15. O acesso ao sistema deverá ser realizado mediante conexões SSL, com Certificação Segura e Criptografada do Transporte das Informações – HTTPS.

14.1.16. O software deverá permitir a integração com os sistemas utilizados pela CONTRATANTE, mediante a aprovação de orçamento de custos da CONTRATADA.

14.1.17. O sistema deverá permitir ao usuário assinar os documentos de forma digital, definindo qual assinatura será utilizada nos documentos assinados, possibilitando selecionar os arquivos anexados que deverão ser assinados do documento, bem como assinar o documento como um todo.

14.1.18. O sistema deverá ser capaz de atender os consumidores do município de João Pessoa, que de acordo com o último censo do IBGE possui uma população estimada de 833.932.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA ALTERAÇÃO DOS CONTRATOS E REVISÃO DOS PREÇOS**

Rua Diógenes Chianca nº 1777 – Fone: (83) 3218 9005  
CNPJ: 08.806.721/0001-03 – CEP: 58.053-900  
João Pessoa – Estado da Paraíba  
E-mail: [centraldecomprasjp.pregao@gmail.com](mailto:centraldecomprasjp.pregao@gmail.com) / [www.joaopessoa.pb.gov.br](http://www.joaopessoa.pb.gov.br)



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

15.1 Os contratos poderão ser alterados, com as devidas justificativas, nos seguintes casos:

15.1.1 unilateralmente pela Administração:

15.1.1.1 quando houver modificação das especificações, para melhor adequação técnica a seus objetivos;

15.1.1.2 quando for necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por Lei;

15.1.2 por acordo entre as partes:

15.1.2.1 quando necessária a modificação do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;

15.1.2.2 quando necessária a modificação da forma de pagamento por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado e vedada a antecipação do pagamento em relação ao cronograma financeiro fixado sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

15.1.2.3 para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato.

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

15.3 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.

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

15.5 A contratada deverá demonstrar de maneira clara a composição do preço de cada item constante de sua proposta, através de Planilha de Custos contendo as parcelas relativas a todos os insumos, encargos em geral, lucro e participação percentual em relação ao preço final.

15.6 A não apresentação da Planilha de Custos impossibilitará à unidade administrativa a proceder a futuras revisões de preços, caso venha a contratada solicitar equilíbrio econômico-financeiro.

15.7 A cada pedido de revisão de preço deverá a contratada comprovar e justificar as alterações havidas na planilha apresentada à época da elaboração da proposta, demonstrando a nova composição do preço.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

15.8 A critério da CONTRATANTE poderá ser exigida da CONTRATADA lista de preços expedida pelos fabricantes, que conterão, obrigatoriamente, a data de início de sua vigência e numeração sequencial, para instrução de pedidos de revisão de preços.

15.9 Na análise do pedido de revisão, dentre outros critérios, a Administração Municipal adotará para verificação dos preços constantes dos demonstrativos que acompanhem o pedido, pesquisa de mercado dentre empresas de reconhecido porte mercantil, produtoras e/ou comercializadoras, a ser realizada pela própria unidade ou por instituto de pesquisa, utilizando-se, também, de índices setoriais ou outros adotados pelo Governo Federal, devendo a deliberação de deferimento ou indeferimento da alteração solicitada ser instruída com justificativa da escolha do critério e memória dos respectivos cálculos, para decisão da Administração no prazo de 30 (trinta) dias.

15.10 É vedado à Contratada interromper o fornecimento enquanto aguarda o trâmite do processo de revisão de preços, estando, neste caso, sujeita às sanções previstas neste edital.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS GARANTIAS

16.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, condições descritas a seguir:

16.2 Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

16.3 Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

16.4 Seguro-garantia;

16.5 Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

16.6 Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

16.7 A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

16.8 A contratada deverá garantir a integridade e a plena funcionalidade dos serviços e/ou produtos durante toda a vigência do contrato, devendo realizar, sempre que necessário, as correções, atualizações ou intervenções técnicas que assegurem a continuidade e a qualidade da execução contratual.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO MODELO DE EXECUÇÃO, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

##### 17.1. Dinâmica da Execução e Pagamento

17.1.1. 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.

Rua Diógenes Chianca nº 1777 – Fone: (83) 3218 9005

CNPJ: 08.806.721/0001-03 – CEP: 58.053-900

João Pessoa – Estado da Paraíba

E-mail: [centraldecomprasjp.pregao@gmail.com](mailto:centraldecomprasjp.pregao@gmail.com) / [www.joaopeessoa.pb.gov.br](http://www.joaopeessoa.pb.gov.br)



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

17.1.2. Considerando que o objeto consiste em fornecimento de software, a prestação de serviços se dará de forma predominantemente de forma remota.

17.1.3. 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.

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

17.1.5. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = (TX/100)/365, EM = I \times N \times VP.$$

17.1.6. Onde: I = índice de atualização financeira; TX = Percentual da taxa de juros de mora anual; EM = Encargos Moratórios; N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela em atraso.

17.1.7. A atualização só será devida em caso de mora imputável exclusivamente ao CONTRATANTE.

### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA LIQUIDAÇÃO

18.1. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

18.1.1. o prazo de validade;

18.1.2. a data da emissão;

18.1.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

18.1.4. o período respectivo de execução do contrato;

18.1.5. o valor a pagar; e

18.1.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

18.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

18.3. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF/CRF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

18.4. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF/CRF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

18.5. Constatando-se, junto ao SICAF/CRF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

18.6. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

18.7. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

18.8. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF/CRF.

### CLÁUSULA DÉCIMA NONA– DAS SANÇÕES

19.1. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021 e na Lei Municipal nº 15.273/2024, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

19.1.1. **Advertência;**

19.1.2. **Multa;**

19.1.3. **Impedimento de licitar e contratar com a Administração**

19.1.4. **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.**

19.2. Na aplicação das sanções serão considerados:

Rua Diógenes Chianca nº 1777 – Fone: (83) 3218 9005

CNPJ: 08.806.721/0001-03 – CEP: 58.053-900

João Pessoa – Estado da Paraíba

E-mail: [centraldecomprasjp.pregao@gmail.com](mailto:centraldecomprasjp.pregao@gmail.com) / [www.joaopessoa.pb.gov.br](http://www.joaopessoa.pb.gov.br)



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

19.2.1. a natureza e a gravidade de infração cometida;

19.2.2. as peculiaridades do caso concreto;

19.2.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

19.2.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

19.2.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

19.2.6. os antecedentes da licitante ou contratada.

19.3. Nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e da Lei Municipal nº 15.273/2024, poderão ser aplicadas as penalidades do item 19.1, conforme abaixo:

19.3.1. A penalidade de advertência será aplicada na hipótese de inexecução contratual parcial, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

19.3.1.1. O descumprimento contratual que acarrete prejuízo significativo para a Administração e/ou que interfira diretamente na execução do objeto e comprometa prazos e/ou serviços é justificativa para imposição de penalidade mais gravosa.

19.3.1.2. Em caso de reincidência, deve-se aplicar penalidade mais grave.

19.3.2. A penalidade de multa decorre do cometimento de infrações na relação em fase licitatória ou contratual, e será aplicada, nas hipóteses e nos seguintes percentuais:

19.3.2.1. 25% (vinte e cinco por cento) sobre a parcela inadimplida, em caso de inexecução parcial;

19.3.2.2. 30% (trinta por cento) sobre a parcela inadimplida, em caso de inexecução parcial que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

19.3.2.3. 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, na hipótese de inexecução total.

19.3.2.4. Para fins de aplicação da multa compensatória prevista neste artigo, considerar-se-á absolutamente inadimplido o contrato quando verificado o atraso injustificado superior a 40 (quarenta) dias no cumprimento das obrigações assumidas pela empresa contratada.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

19.3.2.5. Será considerada grave, entre outras hipóteses, a inexecução parcial que resulte no desabastecimento de bens e medicamentos ou descontinuidade de serviços da rede municipal de saúde, inclusive a ausência de entrega da totalidade de bens, insumos e serviços indispensáveis ao funcionamento dos serviços das unidades de saúde.

19.3.3. A penalidade de impedimento de licitar e contratar impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do município e decorre das seguintes condutas e pelos seguintes prazos:

19.3.3.1. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado (3 meses);

19.3.3.2. deixar de entregar a documentação exigida para o certame (3 meses);

19.3.3.3. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado (6 meses);

19.3.3.4. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo (9 meses);

19.3.3.5. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta (12 meses);

19.3.3.6. dar causa à inexecução total do contrato (18 meses).

19.3.3.7. Considera-se dar causa à inexecução o ato ou omissão que implique não cumprimento injustificado das obrigações contratuais assumidas pela empresa contratada, seja total ou parcial.

19.3.3.8. Será considerada grave, entre outras hipóteses, a inexecução parcial que resulte no desabastecimento de insumos e medicamentos ou descontinuidade de serviços da rede municipal de saúde, inclusive a ausência de entrega da totalidade de equipamentos indispensáveis ao funcionamento dos serviços das unidades de saúde.

19.3.3.9. Considera-se não manutenção da proposta:

19.3.3.9.1. ausência do seu envio;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

19.3.3.9.2. a recusa do seu detalhamento, quando exigido;

19.3.3.9.3. o pedido de desclassificação de sua proposta, quando encerrada a fase competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha por culpa exclusiva da Administração ou decorra de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos do cumprimento dos seus termos.

19.3.3.10. Considera-se a não celebração do contrato quando a empresa desiste de formalizar o contrato ou aditivo.

19.3.3.11. Considera-se retardar a execução do objeto a ação ou omissão que prejudique o bom andamento do certame, evidencie tentativa de indução a erro no julgamento ou atrase a assinatura do contrato.

19.3.3.12. Em caso de reincidência, os prazos previstos nos incisos do caput deste artigo serão aumentados até o dobro, observada a limitação constante do parágrafo seguinte.

19.3.3.13. O prazo total da pena, após análise das circunstâncias gerais, deve observar o máximo de 3 (três) anos.

19.3.4. A penalidade de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, e será aplicada em consequência das condutas abaixo e pelos seguintes prazos:

19.3.4.1. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato (36 meses);

19.3.4.2. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza (48 meses);

19.3.4.3. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação (48 meses);

19.3.4.4. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (60 meses);

19.3.4.5. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato (60 meses).

19.3.4.6. Considera-se fraude na execução contratual a prática de ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a unidade sancionadora.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

19.3.4.7. *Consideram-se inidôneos os atos descritos nos artigos 337-E a 337-P do Código Penal.*

19.3.4.8. *A sanção estabelecida no caput deste artigo será precedida da emissão de parecer por Procurador do Município.*

19.3.4.9. *A penalidade prevista no caput deste artigo também poderá ser aplicada pelas infrações previstas no art. 15, pelos mesmos prazos, desde que justifique a imposição de sanção mais grave.*

19.3.4.10. *O prazo da sanção será acrescido de 3 (três) meses nos casos em se verificar que a conduta ilícita do infrator foi determinante para desabastecimento de insumos e medicamentos ou descontinuidade de serviços da rede municipal de saúde.*

19.3.4.11. *O prazo total da pena, após análise das circunstâncias gerais, deve observar o mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.*

19.4. *Em caso de infração praticada durante o procedimento licitatório, o licitante ficará sujeito à penalidade de multa sobre o valor estimado para a contratação nos seguintes percentuais:*

19.4.1. *5% (cinco por cento) pelas condutas tipificadas no art. 15, da Lei Municipal nº 15.273/2024.*

19.4.2. *10% (dez por cento) pelas condutas tipificadas no art. 16, da Lei Municipal nº 15.273/2024.*

19.5. *O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado à multa de mora, e corresponderá ao percentual de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso sobre o valor inadimplido, ou sobre o valor da fatura correspondente ao período que tenha ocorrido a falta, até o limite de 20% (vinte por cento), salvo se outro prazo estiver previsto no instrumento convocatório da contratação.*

19.5.1. *Considera-se justificado o atraso, desde que devidamente fundamentado, na incidência das seguintes situações:*

19.5.1.1. *alteração formal do projeto ou especificações pela Administração;*

19.5.1.2. *superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato;*

19.5.1.3. *interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem formal e no interesse devidamente registrado da Administração;*





**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

19.5.1.4. aumento das quantidades inicialmente previstas no contrato, nos limites permitidos pela Lei nº 14.133/2021;

19.5.1.5. impedimento de execução do contrato por fato ou ato de terceiro, reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência;

19.5.1.6. omissão ou atraso de providências a cargo da Administração, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente e comprovadamente, impedimento ou retardamento na execução do contrato, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.

19.5.2. Após 40 dias de atraso, caso a prestação do serviço ou entrega do objeto não mais seja útil à Administração, segundo parecer da área técnica interessada, a Administração estará autorizada a promover a rescisão do contrato.

19.5.3. Rescindido o contrato na forma do parágrafo anterior, será aplicada a multa compensatória disciplinada no art. 9º da Lei Municipal 15.273/2024, não cumulada com a multa moratória prevista neste artigo, sem prejuízo de outras sanções previstas nesta lei.

19.5.4. A incidência da multa prevista neste artigo não impedirá que a Administração busque o cumprimento forçado e imediato da obrigação, quando verificado grave risco ao interesse público, de acordo com manifestação da área técnica.

19.6. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

19.7. A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

19.8. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, consoante artigo 22, da Lei Municipal nº 15.273/2024.

19.9. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas no artigo 15, da Lei Municipal nº 15.273/2024, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA**  
**Secretaria de Administração**  
**Central de Compras de João Pessoa**

19.10. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas no artigo 16, da citada lei, bem como pelas infrações administrativas previstas no artigo 15 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 16, da Lei Municipal 15.273/2024.

19.11. Constatada a possibilidade de aplicação das sanções previstas na Lei Municipal 15.273/2024, demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão ou setor que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

19.12. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

19.13. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções previstas na Lei Municipal nº 15.273/2024, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

19.14. Da aplicação da sanção prevista no inciso IV do art. 2º da referida lei, caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

19.15. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

19.16. Compete a Autoridade do Órgão, mediante a ciência expressa de sua Procuradoria, celebrar acordo, como forma de composição consensual, com as pessoas jurídicas responsáveis pela prática de condutas infracionais e ilícitos previstos nesta Lei, com vistas à atenuação das respectivas sanções, objetivando, especialmente:

- I – economia e celeridade processual;
- II – antecipação da compensação pelos danos causados;
- III – redução de contenciosos;
- IV – atingimento do interesse público;
- V – priorização ao estímulo pelo abastecimento da Administração;
- VI - observância ao princípio da eficiência.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

Secretaria de Administração  
Central de Compras de João Pessoa

19.17. O acordo referido no subitem 19.16 deste Termo de Referência, tramitará no bojo do Processo Administrativo instaurado para apuração de infração à Lei de Licitações e Contratos, caso ainda não tenha ocorrido o esgotamento da via recursal pelo infrator.

19.18. Em eventual proposta de Composição Consensual, deverá ser apresentada formalmente pela pessoa jurídica interessada, após notificação, na forma escrita, nos termos do art. 38 e 39, na Lei Municipal nº 15.273/2024.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA- FORMA DE FORNECIMENTO

20.1. O fornecimento do objeto será parcelado, a depender da necessidade e conveniência do órgão/entidade participante do processo.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA- DAS HIPÓTESES DE EXTINÇÃO DOS CONTRATOS

21.1. Constituirão motivos para extinção do contrato, a qual deverá ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, as seguintes situações:

21.1.1. não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, de especificações, ou de prazos;

21.1.2. desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade superior;

21.1.3. alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;

21.1.4. decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;

21.1.5. caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato;

21.1.6. razões de interesse público, justificadas pela autoridade máxima do órgão ou da entidade contratante;

21.1.7. não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1 Aos casos omissos neste Contrato, serão aplicadas as disposições da Lei 14.133/2021 e suas alterações posteriores, e demais normas aplicáveis.

22.2 É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

22.3 Com fundamento no disposto no art. 122 da Lei nº 14.133/2021, a presente contratação admite, observado o limite fixado em 20%, a possibilidade de subcontratação parcial do objeto contratual, desde que tal medida não implique prejuízo à adequada execução dos serviços, nem exima o contratado das responsabilidades legais e contratuais assumidas. A subcontratação, nesse contexto, configura-se como mecanismo legítimo de racionalização operacional,

Rua Diógenes Chianca nº 1777 – Fone: (83) 3218 9005

CNPJ: 08.806.721/0001-03 – CEP: 58.053-900

João Pessoa – Estado da Paraíba

E-mail: [centraldecomprasjp.pregao@gmail.com](mailto:centraldecomprasjp.pregao@gmail.com) / [www.joaopessoa.pb.gov.br](http://www.joaopessoa.pb.gov.br)



## PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA

### Secretaria de Administração Central de Compras de João Pessoa

possibilitando ao contratado recorrer a terceiros especializados para atividades específicas ou acessórias, sem comprometer a integridade do objeto principal, resguardando-se, todavia, o controle técnico, a supervisão e a responsabilidade integral sobre os resultados pactuados.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA PUBLICAÇÃO

23.1 O presente instrumento será publicado, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DAS COMUNICAÇÕES

24.1 A critério da **CONTRATANTE**, as comunicações/notificações serão realizadas através do e-mail \_\_\_\_\_ **(informado pela Contratada)** presumindo-se – de modo absoluto - a ciência após o prazo de 24(vinte e quatro) horas contadas do horário de envio.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA RESERVA DE CARGOS

25.1 A contratada deverá manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação; e

25.2 Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DO FORO

26.1 Fica eleito o foro da Cidade de João Pessoa, Capital do Estado da Paraíba, com expressa renúncia de qualquer um outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução deste contrato.

26.2 E por estarem de pleno acordo, foi lavrado o presente contrato em 04 (quatro) vias de igual teor e forma e para um só efeito, o qual vai assinado pelas partes contratantes e duas testemunhas abaixo arroladas.

João Pessoa/PB, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /2026.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADO (A)





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 11E7-8570-17CB-E611

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



JULIANA EMILLY FERREIRA DE LIMA (CPF 090.XXX.XXX-84) em 03/02/2026 09:46:59 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



TAMIRIS CORREIA DE FRANCA (CPF 096.XXX.XXX-47) em 03/02/2026 09:47:20 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://joapessoa.1doc.com.br/verificacao/11E7-8570-17CB-E611>