

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇO**Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021****Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Videira – VISAN****Requisição nº032/2024 – VISAN****1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1 - O presente termo de referência tem como objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A CRIAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, CONFIGURAÇÃO, CADASTRO DE CONTEÚDO, IMPLANTAÇÃO E HOSPEDAGEM DE WEBSITE INSTITUCIONAL PARA A VISAN**, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	Unid. Medida	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
1	Criação, desenvolvimento, configuração, cadastro de conteúdo e implantação de website institucional para a VISAN em formato licença de uso, com layout em formato responsivo, contendo plataforma de administração simultânea para mais de um usuário e carta de serviços, conforme detalhamento descrito no termo de referência.	Serviço	01	R\$ 10.520,00	R\$ 10.520,00
2	Hospedagem, licença de uso, espaço de armazenamento e suporte técnico especializado	Mês	12	R\$ 450,00	R\$ 5.400,00
Total geral da contratação					R\$ 15.920,00

1.2 - O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.- Todas as despesas relacionadas com a prestação de serviços, correrão por conta do FORNECEDOR, despesas estas previstas e/ou computadas na proposta.



1.4 - A não prestação dos serviços dentro dos prazos acima, ensejará a revogação do contrato e a aplicação das sanções legais previstas.

1.5 - A prestação dos serviços e a emissão da respectiva nota fiscal estão condicionadas ao recebimento da Ordem de Compra ou outro documento equivalente.

1.6 - O FORNECEDOR ficará obrigado a prestar os serviços, objeto desta minuta, de acordo com as especificações exigidas, na forma, nos locais, prazos e preços estipulados na sua proposta e na Ordem de Compra.

1.7 - Deverá observar todas as normas legais vigentes, obrigando-se a manter, durante toda execução da Ata de Registro de Preços, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação na licitação.

1.8 - O FORNECEDOR arcará com todos os encargos de sua atividade, sejam eles trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais ou comerciais.

1.9 - O FORNECEDOR responderá pelos vícios dos serviços que se compromete a prestar, e por quaisquer danos que venha a causar inclusive perante terceiros, ficando a Administração isenta de qualquer responsabilidade.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 - A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.1 - O objeto da contratação não está previsto no Plano de Contratações Anual de 2024.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1 - A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 A empresa deverá executar os serviços de criação, desenvolvimento, configuração, cadastro de conteúdo e implantação de website institucional para a VISAN em formato licença de uso, com layout em formato responsivo, contendo plataforma de administração simultânea para mais de um usuário e carta de serviços, conforme detalhamento abaixo:



Portal Website opções e módulos necessários:

ACESSIBILIDADE

- Texto A+ A-, Contraste, Navegação pelas teclas Tab, Alt+ ...e Mapa do site.

CAPA DO SITE

- Opção de cadastro de banners ilimitados no topo da capa, com mecanismo automático de troca de banners. Banners contendo mecanismo de mudar de banner arrastando com o mouse e ou por touch e possuírem a opção de cadastro de imagem quadrado para visualização em celulares para melhor visualização do banner e conteúdo nele divulgado.
- Deverá possuir mecanismo para escolha de ordem de visualiação e opção de cadastro de links de direcionamento interno e externo.
- Destaque do link para o usuário retirar a segunda via da fatura.
- Deverá possuir opção de cadastro de destaque para os principais 16 serviços de autoatendimento, contendo: Ícone, nome do serviço e breve descritivo com direcionamento administrável para a página respectiva. Nestes itens deverá possuir a opção de escolha de ordem que os mesmos irão aparecer conforme necessidade, com opção de mudança de ordem posteriormente.
- Destaque dos telefones de atendimento e de plantão e horários de atendimento.
- Destaque das 3 últimas notícias cadastradas no site. Contendo imagem principal da notícia, título, texto breve e link para ler a notícia respectiva na íntegra.
- Pop up (Texto para avisos de falta de água) identificando desligamento programado e ou interrupções no abastecimento devendo conter: Data, hora de início, hora aproximada de final, bairros e motivo do desligamento.
- Link de direcionamento para a Agência Reguladora.
- Link de direcionamento para o site da Prefeitura do município.
- Link de direcionamento para o Plano de Municipal de Saneamento Básico.
- Adequação contendo Aviso relacionado à lei de LGPD.
- Destaque para chat de atendimento direto pelo WhatsApp, que ao clicar abre direto a conversação sem necessidade de salvar o número.

INSTITUCIONAL

- **Sobre a Visan:** Página contendo opção de cadastro de texto com a história, missão, visão e valores. Contendo imagem da fachada do novo local de atendimento.



- **Responsabilidade Socioambiental:** Página contendo opção de cadastro de textos sobre política ambiental e política social e imagens relacionadas.

- **Projetos Socioambientais:** Página destinada ao cadastro de todos os projetos, contendo: Título do projeto, texto, imagem principal e opção de cadastro de imagens adicionais referentes ao projeto.

ATUAÇÃO / ÁGUA

- **Captação da água / Manancial** - Opção de cadastro de imagem do local onde é feito a captação contendo textos descritivos sobre a captação e manancial.

- **Tratamento** - Opção de cadastro de imagem do local onde é feito o tratamento, contendo textos descritivos sobre o tratamento.

- **Distribuição da água** - Opção de cadastro texto e imagem do local onde é feito a distribuição.

- **Processos e etapas no tratamento da água**

Página deverá conter textos explicativos subdivididos sobre cada etapa abaixo relacionada:

- Coagulação, Floculação, Decantação, Desinfecção, Fluoretação, Correção de PH

- **Estação de Tratamento de água** – Contendo opção de cadastro de Imagem do local Endereço completo, Capacidade de Tratamento, Quantidade de usuários atendidos e vídeo de apresentação.

ATUAÇÃO / COLETA DE RESÍDUOS

- Página com opção de cadastro de texto de apresentação dos serviços e sobre o aterro sanitário

- Opção de cadastro dias de coleta de matérias recicláveis

- Opção de cadastro dias de coleta do lixo orgânico

- O que É RECICLÁVEL e o que NÃO É RECICLÁVEL? Com opção de cadastro de imagens ilustrativas para divulgação e entendimento.

SERVIÇOS ONLINE / AUTOATENDIMENTO

Separados pelas seguintes categorias/páginas e ou módulos:

- **2ª via fatura:** Link com direcionando ao sistema interno existente.

- **Certidão anual de débitos:** Link com direcionando ao sistema interno existente.

- **Conheça sua fatura:** Página com opção de cadastro de imagem da fatura e texto explicativo referente a cada campo que a fatura possui.

- **Tabelas tarifárias** - Página com contendo opção de cadastro de texto descritivo e as seguintes opções abaixo, divididas em:



Tarifas de água: Deverá conter a opção em formato de (planilha editável, contendo linhas e colunas) para cadastro e edição de valores e informações.

Tarifas de Resíduos Sólidos: Deverá conter a opção em formato de (planilha editável, contendo linhas e colunas) para cadastro e edição de valores e informações.

Tarifas de ligação de água: Deverá conter a opção em formato de (planilha editável, contendo linhas e colunas) para cadastro e edição de valores e informações.

Tarifas dos serviços: Deverá conter a opção de cadastro de arquivos em pdf e para ser visualizado deve abrir nova aba mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Ao pdf ser aberto em nova aba, deverá permitir ao usuário efetuar download do arquivo..

Tarifas de infrações: Deverá conter a opção de cadastro de arquivos em pdf sendo que para ser visualizado deverá ser aberto gerando nova aba, mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo.

Documentos gerais: (Resolução, estudo tarifário, nota técnica...): Deverá conter a opção de cadastro de títulos e arquivos em pdf sendo que para ser visualizado deverá ser aberto gerando nova aba, mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo.

• **Informações sobre a leitura:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos e imagem de como é feita a leitura.

• **Solicitar nova ligação:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos, listagem de documentos necessários e informações necessárias.

• **Solicitar religação:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos, listagem de documentos necessários.

• **Desligamento solicitado:** Página contendo opção de cadastro de explicativos, listagem de documentos necessários e regras.

• **Mudança de ligação:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos, listagem de documentos necessários.

• **Atualização de cadastro:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos, listagem de dados que podem ser atualizados.

• **Transferência de titularidade:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos, regras para a transferência pessoa física e jurídica.



- **Débito automático:** Página deverá conter a opção de cadastro de textos explicativos, vantagens, como incluir a fatura em débito automático e cadastro de logo dos bancos conveniados.
- **Locais para pagamento:** Página com identificação dos bancos conveniados por meio de imagem de logo das mesmas e tipo de serviço oferecido.
- **Data de vencimento:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos e opção de datas disponíveis.
- **Tarifa social:** Página deverá conter opção de cadastro de textos explicativos sobre o que é, quem tem direito. Conter opção de cadastro de títulos e arquivos em pdf, sendo que para ser visualizado deve abrir nova aba mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Ao pdf ser aberto em nova aba, deverá permitir ao usuário efetuar download do arquivo.
- **Parcelamento da Fatura:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos e opções disponíveis.
- **Identificando vazamentos:** Página contendo opção de cadastros separados para cada tipo de vazamento, contendo opções de cadastro de título, imagem e textos explicativos para facilitar que o usuário identifique o tipo de vazamento.
- **Entenda seu hidrômetro:** Página contendo opção de cadastro de texto e imagem ilustrativa sobre os itens do hidrômetro.
- **Abertura de Processos:** Página contendo link de direcionamento ao local indicado.
- **Consulta de Processos:** Página contendo link de direcionamento ao local indicado.
- **Denuncie anonimamente:** Página contendo imagem sobre a campanha, textos descritivos e formulário para envio da denúncia sobre ligações irregulares e ou fraudes, sem campos obrigatórios de identificação.

INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

Desligamento programado: página contendo opção de cadastro de informações como data de início, hora de início, data e hora final, bairros afetados e motivo do desligamento.

Qualidade da água: Página com opção de cadastro de textos e divulgação das tabelas de análises mensais, contendo as seguintes informações:

Controle de qualidade da água: Deverá conter opção de cadastro de texto explicativo e imagem.



Parâmetros de potabilidade: Deverá conter a opção em formato de planilha editável (contendo linhas e colunas) para cadastro e edição de informações.

Relatórios de qualidade da água mensal: (Divulgação referente aos meses do ano vigente)

Deverá conter a opção de cadastro de títulos e arquivos em pdf sendo que para ser visualizado deverá ser aberto gerando nova aba, mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo.

Relatórios de qualidade da água anual (Divulgação referente de no mínimo dos 5 anos retroativos)

Deverá conter a opção de cadastro de títulos e arquivos em pdf sendo que para ser visualizado deverá ser aberto gerando nova aba, mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo.

Modelo de contrato de prestação de serviços de abastecimento de água – Deverá ter a opção de ser visualizado o arquivo abrindo em nova aba quando selecionado, mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo e salvar o documento.

Manual do usuário - Contendo arquivo para visualização abrindo em nova aba e ou baixar arquivo em pdf.

Manual Padronização do hidrômetro: Página deverá conter informações sobre a padronização, conteúdo texto e imagens ilustrativas.

Processos de Engenharia: Deverá conter a opção de cadastro de textos e links. Opção de cadastrar documentos em word, pdf

excel abrindo em nova aba quando selecionado, mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo e salvar o documento.

CONSUMO CONSCIENTE

• **Dicas** - Deverá conter a opção de cadastro de dicas de economia e uso da água com responsabilidade, por meio

de cadastro separados por dica, contendo imagem, títulos e texto. Ex: economia de água na hora de escovar os dentes, na hora do banho, ao lavar roupas...

• **Limpeza de caixa d'água** Contendo instruções para limpeza de caixa d'água



• **Perguntas e respostas** - Página deverá conter opção de cadastro de perguntas e respostas frequentes. Contendo: Título da pergunta, texto de resposta. **Obs:** Deverá possuir opção de cadastro de novas opções administráveis

TRANSPARÊNCIA

Páginas abaixo serão separadas por:

LEGISLAÇÃO

Páginas com opção de cadastro de conteúdo, contendo título, texto e arquivo em pdf.

Com opção de visualizar, salvar e ou baixar o documento em formato PDF.

Página com opção de cadastro de categorias e documentos separadamente como:

Normativas e Resoluções

Leis municipais

Leis nacionais

PMAE

Deverá conter opção de cadastro de arquivos separados por categoria, contendo título e arquivo em pdf, sendo que para o arquivo ser visualizado deve abrir nova aba mantendo o site aberto na aba lateral, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Ao pdf ser aberto em nova aba, deverá permitir ao usuário efetuar download do arquivo.

LICITAÇÕES

Deverá conter link de direcionamento ao local indicado

TRANSPARENTE

Deverá conter link de direcionamento ao local indicado

QUADRO DE PESSOAL

Deverá conter link de direcionamento ao local indicado

CONCURSOS / PROCESSOS SELETIVOS

Página deverá conter opção de cadastro de concursos e processos seletivos separadamente, contendo opção de cadastro de texto explicativo sobre o concurso/processo seletivo.

Opção de cadastro de títulos e documentos em pdf, exemplo: edital, retificações, atos, gabaritos e etc, sendo que para o arquivo ser visualizado deve abrir nova aba mantendo o site aberto na aba lateral, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site.



Deverá permitir ao usuário efetuar download do arquivo.- Deverá conter link e informações com opção de cadastro de link de direcionamento ao site da empresa responsável pelo concurso/processo seletivo.

NOSSOS NÚMEROS

Página destinada ao cadastro de:

- Número de ligações
- Número da população atendida
- Principais Indicadores SNIS
- Volume de água produzido
- Outros a serem definidos

SISTEMA/ CARTA DE SERVIÇOS (DESCRIÇÃO DETALHADA)

Instalação, configuração e cadastro de serviços no sistema (Sistema online de serviços e informações)

Referência na lei: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm

a) Sistema deverá possuir seletor de busca por categorias, exemplo: ÁGUA / ESGOTO e posterior por título do serviço relacionado às categorias.

b) A apresentação dos serviços será de 6 serviços com paginação, organizados por ordem alfabética dos títulos.

c) Nesta apresentação inicial irá conter título, categoria, setor responsável, texto breve do que é, destaque dos meios de solicitação/atendimento (por meio de links).

- Opção de busca por seletores. (Categoria e título do serviço).
- Opção de busca pelo título do serviço por meio de digitação (lupa).
- Destaque dos meios de atendimento principal.
- Destaque dos meios de contatos com a ouvidoria.
- Destaque Lei Federal 10.048 / 2000 e prioridades de atendimento

d) Após ser selecionado o serviço desejado irá abrir nova página com todos os campos abaixo relacionados administráveis:

e) Os campos que não tiverem informação cadastrada não deverão aparecer o título do campo relacionado, pois alguns serviços poderão no momento do cadastro não ter informação para cadastro. Deverão conter opção de editar conteúdo posterior nos campos já cadastrados e nos que não havia conteúdo.

f) Campos individuais necessários para cadastro de conteúdo relacionado ao serviço:



- Título do serviço: (Campo para cadastro de título servirá para a opção de pesquisa por seletor e busca digitada).
- O que é? (Texto explicativo completo sobre o serviço)
- Quem pode solicitar e ou quando solicitar? (Campo para cadastro de texto individual).
- Setor responsável (Campo para cadastro de texto individual).
- Horário de atendimento do setor: (Campo para cadastro de textos individuais).
- Meio de solicitação / atendimento: (Deverá conter ícones automáticos quando cadastrado texto relacionado) Exemplo: presencial, (ícone automático identificando como presencial + texto administrável), atendimento por telefone (ícone automático identificando telefone + texto administrável), atendimento online (ícone automático identificando como online + texto administrável), atendimento por e-mail (ícone automático identificando como e-mail + texto administrável),

Observação: Os serviços que não tiverem algum tipo de atendimento cadastrado, não deverão aparecer.

- Regras e documentações exigidas: (Campo para cadastro de texto individual).
- Tempo estimado de espera no atendimento: (Deverá conter ícones identificando tempo + campo para cadastro de textos individuais).
- Previsão de prazo máximo para realização do serviço: (Campo para cadastro de texto individual).
- Principais etapas do serviço e ou formas de prestação do serviço: (Campo para cadastro de texto individual das etapas relacionadas ao serviço).
- Valor do serviço: (Campo para cadastro de texto individual).
- Informações adicionais: (Campo para cadastro de texto individual).
- Legislação e arquivos relacionados: (Campo para cadastro de PDFs contendo título dos pdfs e opção de visualizar abrindo em nova aba).
- Opção de link para o sistema de atendimento online existente. (Opção de cadastro de link) (Sistema de consulta e acompanhamento de solicitações por protocolo de acompanhamento).
- Opção de imprimir: Deverá selecionar as informações relacionadas ao serviço que está sendo visualizado para impressão.
- Opção de busca: Pelo título do serviço por meio de digitação (lupa).



- Destaque perguntas e respostas (Com opção de direcionamento para página FAQ do site).
- Destaque dos meios de atendimento principal. (Telefones, e-mail, horário de atendimento e endereço).
- Destaque dos meios de contatos com a ouvidoria. (Telefones, e-mail, horário de atendimento e endereço).
- Destaque Lei Federal 10.048 / 2000 e prioridades de atendimento (Portadores de Deficiência, idosos, Gestantes e lactantes, Pessoas com criança de colo).
- **IMPORTANTE: Cadastrar inicialmente até 100 tipos de serviços** no sistema
- OBS: Possuir opção ilimitada para cadastro de serviços.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO / FORMULÁRIO INTERLIGADO AO SISTEMA CARTA DE SERVIÇO

- a) Sistema geração de formulários automáticos para cada serviço cadastrado no sistema de carta de serviços.
- b) Deverá gerar formulário automático individual para cada serviço, com perguntas padrão sobre os serviços.
- c) Contendo o nome do serviço para identificação, retorno ao cliente e melhoria.
- d) Todos os formulários serão enviados automaticamente para o e-mail do responsável pelo setor de qualidade dos serviços.
- e) Deverão gerar estatísticas de satisfação dos usuários (ranking e progressão)
- f) Dados do formulário:
 - Preenchimento de dados: Nome, CPF, telefone e e-mail
- g) Perguntas com opção de escolha:
 - As informações disponíveis neste site foram suficientes para você? Opções para escolha: Sim/ Parcialmente / Não
 - Sua solicitação foi atendida? Opções para escolha: Sim / Parcialmente / Não
 - Como você avalia o atendimento por e-mail? Opções para escolha: Excelente / Bom / Regular / Ruim / Péssimo
 - Como você avalia o atendimento por telefone? Opções para escolha: Excelente / Bom / Regular / Ruim / Péssimo
 - Como você avalia o atendimento presencial? Opções para escolha: Excelente / Bom / Regular / Ruim / Péssimo
 - Você foi atendido no prazo previsto? Opções para escolha: Sim / Não



- Como você avalia o ambiente no local de atendimento? Opções para escolha: Excelente / Bom / Regular / Ruim / Péssimo
- A equipe de atendimento presencial foi útil para as suas necessidades? Opções para escolha: Sim / Parcialmente / Não
- Você se sentiu à vontade para falar sobre seu problema com o profissional que lhe atendeu? Opções para escolha: Sim / Parcialmente / Não
- Como você avalia a qualidade do serviço? Opções para escolha: Excelente / Bom / Regular / Ruim / Péssimo
- Qual seu grau de satisfação com o serviço? Opções para escolha: Muito satisfeito / Satisfeito / Pouco satisfeito / Insatisfeito
- Você acha importante ter esse canal mais interativo com foco na melhoria da qualidade de nossos serviços? Opções para escolha: Sim / Não

h) Perguntas com opção de digitação de textos:

- Você tem alguma sugestão de melhoria nas informações disponíveis neste site? Caixa para digitação de texto

- Você tem alguma sugestão de melhoria para este serviço? Caixa para digitação de texto

As informações preenchidas no formulário serão enviadas ao e-mail do responsável do setor, para providenciar retorno ao cliente e ou avaliação para melhoria no atendimento.

FORMULÁRIO REGISTRE SUA DÚVIDA, RECLAMAÇÃO E OU SUGESTÃO COM PREENCHIMENTO DE DADOS:

- Nome, CPF, telefone e e-mail.

j) Perguntas com opção de escolha:

- Marque os temas abaixo se estiverem relacionados à sua dúvida, reclamação e ou sugestão.

() Não encontrei o serviço que queria

() Informações insuficientes

() Informações incoerentes

() Sistema lento ou indisponível

() Dúvidas

() Sugestão

() Reclamação

() Outros



Relate com detalhes sua dúvida ou dificuldade para que possamos fazer o correto diagnóstico e poder lhe auxiliar. Caixa para digitação de texto.

• As informações preenchidas no formulário serão enviadas ao e-mail do responsável do setor, para providenciar retorno ao cliente e ou avaliação para melhoria no atendimento.

NOTÍCIAS E EVENTOS

Deverá conter opção de cadastro de notícias: contendo data da notícia, imagem principal, título da notícia, texto e seleção de tag ou categoria.

Deverá conter opção de cadastro de álbum imagens adicionais referentes à notícia com opção de ampliação ao clicar para ser visualizado.

Deverá possuir mecanismo para quando a notícia não possuir imagem principal e ou não for cadastrada imagem deve ser utilizado mecanismo que efetue o cadastro de imagem padrão com a logo automaticamente.

Deverá conter opção de cadastro de tags / categorias, exemplo: Água, Esgoto, Obras, Manutenções...

A apresentação das notícias será por ordem de data mais recente.

Na página principal de apresentação das notícias, deverá ser apresentado 9 (nove) notícias por página, contendo paginação para ser visualizado as demais notícias. Visando desta forma não ficar extensa a rolagem para visualização.

Na página notícias deverá possuir mecanismo de busca pelo título da notícia, visando a localização rápida da notícia.

Na página notícias deverá possuir mecanismo de busca e apresentação das notícias por tag ou categorias, exemplo: Água, Esgoto, Obras, Manutenções.

GALERIA DE VÍDEOS

Deverá conter opção de cadastro de todos os vídeos relacionados, contendo imagem, título, texto e link do vídeo.

Deverá possuir mecanismo de visualização em todos os vídeos contidos no site de ao clicar para visualizar o vídeo o mesmo deve expandir em tela cheia abrindo sobreposto ao site sem ser direcionado para outro local.

INFORMATIVOS

Página deverá conter opção de cadastro de todos os informativos existentes, contendo opção de cadastro de imagem principal de apresentação e título.



Deverá conter opção de cadastro de arquivo em pdf, sendo que para o arquivo ser visualizado deve abrir nova aba mantendo o site aberto na aba lateral, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir ao usuário efetuar download do arquivo

PROJETOS SOCIAIS

Página com opção de divulgação dos programas socioambientais realizados, tais como exemplo: Palestras nas escolas, entre outros. Contendo opção de cadastro de imagem principal relacionado ao programa, título, texto breve e link para ler a matéria respectiva na íntegra. Com opção de cadastro de imagens adicionais.

CONTATO

- Destaque dos telefones de atendimento.
- Destaque do telefone de plantão.
- Destaque dos horários de atendimento.
- Divulgação dos e-mails dos departamentos.
- Mapa de localização linkado ao Google Maps da sede.
- Divulgação de redes sociais como: Facebook, Instagram, Youtube.
- Deverá conter formulário de contato com no mínimo os seguintes campos: Nome, e-mail, assunto, setor, telefone, estado, cidade e mensagem.

No formulário de contato deverá ter a opção de cadastro de setores administráveis contendo nome do setor e e-mail a ser encaminhado os dados preenchidos no formulário, exemplo: atendimento, compras, financeiro, jurídico.

- Política de privacidade: Possuir mecanismos de ser obrigatório concordar com a Política de privacidade para envio de dados preenchidos no formulário contato do site em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados.
- Recaptcha: Possuir mecanismo de recaptcha no formulário contato do site mantendo segurança e evitando envio de spam.
- Página deverá conter divulgação de telefone, endereço, e-mail, horários de atendimento e mapa de localização linkado ao Google Maps da ETA

CHAT DE ATENDIMENTO WHATSAPP

Destaque de chat de atendimento direto pelo WhatsApp, contendo mecanismo de o usuário clicar no ícone e ir direto para a conversação sem necessidade de cliques adicionais e ou salvar o número. Visando proporcionar agilidade e objetividade no atendimento dos usuários.



Cadastro de conteúdo até a publicação / módulos portal website saneamento

Cadastro completo de conteúdo e documentos existentes no site atual e cadastro de conteúdo e documentos a serem acrescentados em notícias e em todos os módulos descritos.

Cadastro de conteúdo até a publicação / módulos sistema carta de serviços

Cadastro completo de conteúdo e documentos necessários relacionados aos serviços no item 2. Carta de Serviços. Totalizando a **média aproximada de 100 cadastros** a serem inseridos até a sua publicação.

Deverá possuir opção ilimitada para cadastro de serviços.

4. Descrição dos itens inclusos LGPD:**a) Política de Privacidade e Cookies**

Página administrável contendo textos explicativos sobre a política de privacidade e informações relacionadas e contendo informações sobre cookies.

b) Aviso sobre política de Privacidade e Cookies

Site terá em destaque aviso que Usamos cookies para personalizar e melhorar sua experiência em nosso site. Ao usar o nosso site, você concorda com o uso de cookies. Para saber mais acesse a nossa [política de privacidade](#).

d) Sobre o formulário [fale conosco](#).

Deverá ter opção obrigatória de aceitar e concordar com a política de privacidade do site para poder enviar formulário preenchido com dados do usuário.

DESCRIÇÃO DETALHADA DEMAIS ITENS:**Sistema administrável**

O website deverá possuir plataforma de administração simultânea para mais de um usuário para cadastro, alteração e ou exclusão de conteúdo e informações contidas no website.

Tecnologias utilizadas

O site deverá ser desenvolvido com normas técnicas atuais, deixando o site apropriado para buscadores encontrarem o site de uma forma mais rápida.

a) O Layout será elaborado com as tecnologias CSS

b) HTML para desenvolvimento de hipertexto;



- c) Java Script e AJAX para interações, ações e animações básicas;
- d) Técnicas de Usabilidade e Acessibilidade para melhor navegação no site;
- e) PHP como linguagem de servidor para processamento interno;
- f) MySQL ou SQL Server como banco de dados preferenciais.
- g) **Não serão aceitos sites em wordpress e ou que necessitem de atualizações periódicas, isentando a contratante de gastos adicionais.**

Implantação e cadastro inicial de conteúdo no site e documentos até sua publicação:

- Desenvolvimento de 2 banners para capa do site.
- Cadastro inicial de conteúdo necessário, (existente e não existente no site atual) em todas as páginas até a publicação do site.
- Criação e ou sugestão de textos em todas as páginas do site.
- Desenvolvimento de imagens ilustrativas necessárias.

Serviço de hospedagem do portal website saneamento e sistema carta de serviços.

- Hospedagem em nuvem com Certificação SSL (Domínio seguro).
- Servidor de banco de dados MySQL instalado e configurado.
- Ambientes de desenvolvimento PHP, JAVA e Perl instalados.
- Hospedagem do site e e-mails em local seguro e monitorado.
- Suporte técnico com profissionais experientes e capacitados.
- Possuir no mínimo processamento de 16GB de Memória RAM DDR4, 4CPU Intel Xeon 2.
- A solução deverá possuir o espaço em disco de no mínimo 50GB de armazenamento de banco de dados das informações
- Suporte aos e-mails via e-mail, contato telefônico e via WhatsApp humanizado, não serão aceitos atendimento por chatbots.
- Suporte via acesso remoto Anydesk.
- Suporte para eventuais manutenções corretivas, se necessário.
- Garantia de funcionamento dos serviços.
- Licença de uso do portal website, sistema administrativo e sistema carta de serviços.



5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 - A execução do item 01 deverá ser concluído no prazo máximo de 30 dias após o recebimento da Ordem de Compra.

5.2 – A execução do item 02 deverá ser iniciada após a conclusão do item 02 e será prestação de serviço de forma contínua até o final da vigência do contrato e seus aditivos caso houver.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1 - O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2 - Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3 - As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4 - O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5 - Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização

6.6 - A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, abaixo nomeados:

a) **GABRIEL GREGOLON**, telefone (49) 3090-2770, e-mail: contabilidade.gabriel@visan.sc.gov.br.

b) **ERIK SANTOS GOLIN**, telefone (49) 3090-2770, e-mail: administrativo.erik@visan.sc.gov.br.



6.7 - O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.8 - O fiscal do contrato anotará 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. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º);

6.9- Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.10 - O fiscal informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.11 - No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.12 - O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual

6.13 - O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.14 - Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

Gestor do Contrato

6.15 - A gestão do contrato compete a **CAMILA STRAPAZZON**, telefone (49) 3090-2770, e-mail: compras.camila@visan.sc.gov.br.

6.16 - O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da



necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.17 - O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.18 - O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.19 - O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.20 - O gestor do contrato tomará 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 com competência para tal, conforme o caso.

6.21- O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.22 - O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Do recebimento

7.1 – O objeto será recebido **PROVISORIAMENTE**, em até **5 (cinco) dias úteis**, em se tratando de obras e serviços, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, **ou**, em se tratando de compras, de forma sumária, pelo responsável por seu



acompanhamento e fiscalização, com verificação posterior da conformidade do material com as exigências contratuais.

7.2 – O objeto será recebido **DEFINITIVAMENTE**, em até **30 (trinta) dias úteis**, em se tratando de obras, serviços e compras, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, para verificação da qualidade, quantidade e consequente aceitação.

7.3 – O objeto da ata de registro de preços poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o objeto e suas especificações.

7.4 – O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil do FORNECEDOR pela solidez e pela segurança, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução da ata de registro de preços, nos limites estabelecidos pela lei ou na ata de registro de preços.

Prazo de pagamento

7.5 - O pagamento do **item 01** será efetuado em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo e mediante a apresentação de Nota Fiscal, com o devido adimplemento contratual, de acordo com os termos da Lei nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 21.030/2023.

7.6 – O pagamento do **item 02** será efetuado no 10º dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviços.

7.7 – A proponente vencedora deverá manter, durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação.

7.8 – Como condição para pagamento deverão ser apresentadas juntamente com a nota fiscal/fatura, todas as certidões constantes da habilitação, item 07 deste edital, dentro do prazo de validade, nos termos do art. 92, inciso XVI da Lei nº 14.133/2021.

7.9 – O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “recebimento definitivo” na nota fiscal apresentada.

7.10 – 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.



7.11 – Constatando-se, a situação de irregularidade do fornecedor, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

7.12 – Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal e trabalhista quanto à inadimplência do fornecedor, 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.

7.13 – Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurado ao fornecedor o contraditório e a ampla defesa.

7.14 – Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão da ata de registro de preços, caso o fornecedor não regularize sua situação.

7.15 – A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida de acordo com os valores unitários e totais discriminados na Ata de Registro de Preços, e deverá constar a marca e o modelo, quando for o caso.

7.16 – A proponente vencedora deve se atentar que os órgãos da administração pública municipal direta, as autarquias, as fundações e fundos municipais, conforme Decreto nº 20.412/23, ficam obrigados a efetuar as retenções na fonte do Imposto sobre a Renda, INSS e ISS sobre os pagamentos que efetuarem a pessoas jurídicas, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras, conforme legislação atualizada que disciplina as hipóteses de retenção.

7.17 – As pessoas jurídicas amparadas por isenção, não incidência ou alíquota zero devem informar essa condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal, sob pena de, se não o fizerem, sujeitarem-se à retenção dos impostos e contribuições sobre o valor total do documento fiscal, no percentual total correspondente à natureza do bem ou serviço.

7.18 – A pessoa jurídica fornecedora do bem e/ou prestadora do serviço deverá informar no documento fiscal o valor dos impostos e contribuições a serem retidos na operação.

7.19 – O não destaque do valor dos impostos e ou contribuições mencionadas no item anterior não desobriga a retenção por parte da administração pública municipal devendo,



neste caso, ser retido pelo valor integral do documento fiscal em alíquota correspondente a avaliação do ente público.

7.20 – Fica excluída da aplicabilidade municipal a retenção de contribuições sociais tais como PIS/Pasep, Cofins e CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido), previstas na Lei Federal nº 9.430, de 1996 e na IN RFB 1.234, de 2012.

7.21 – As Notas Fiscais deverão ser emitidas em nome do Serviços de Água e Esgoto de Videira – VISAN com indicação do CNPJ específico sob nº 30.753.960/0001-93.

7.22 – De acordo com o §6º, I, do Art. 23, Anexo XI, do Regulamento do ICMS Catarinense, ficam os licitantes vencedores obrigados a emitir nota fiscal eletrônica – NF-e, modelo 55, em substituição às notas fiscais impressas modelos 1 e 1-A, quando for o caso.

7.23 – O arquivo xml das notas fiscais eletrônicas deverá ser encaminhado obrigatoriamente no seguinte e-mail: nfe@videira.sc.gov.br, para seu devido arquivamento.

7.24 – Os pagamentos far-se-ão através de crédito em conta corrente bancária da licitante vencedora, a partir da data final do período de adimplemento a que se referir.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

8.1 – Devido ao detalhamento e complexidade do serviço não será possível realizar dispensa eletrônica, tendo em vista que é um serviço muito específico, que sua execução compreenderá muitos detalhes, muitas informações e ajustes.

8.2 - O fornecedor selecionado foi a empresa Micronec Agencia e computação EIRELI, o qual apresentou o menor valor para os serviços, conforme pesquisa de preços anexa, bem como está com a regularidade fiscal em dia.

09. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 - Após análise detalhada dos preços obtidos, chegou-se ao menor valor, o qual foi a apresentado pela empresa Micronec, sendo o valor unitário/total de R\$ 10.520,00 para o item 01 e o valor unitário de 450,00 mensal para o item 02, sendo que será contratado por 12 meses este item ao valor total de R\$ 5.400,00, totalizando o valor de R\$15.920,00 para a contratação em tela.



10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 - As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Videira.

11.2 - A contratação será atendida pela seguinte dotação:

22 – Videira Saneamento – VISAN

01 – Videira Saneamento – VISAN

2.071 – Gestão administrativa VISAN

33390000000000000000.175370000000 – Aplicações Diretas (447)

11.3 - A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Videira/SC, 25 de Abril de 2024.

Camila Strapazon
Setor de Compras

Sandro Antonio Caregnato
Diretor Presidente

