



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 34/2025
PROCESSO INTERNO Nº 27.648/2025
PROCESSO DE COMPRA Nº 500/2025
EDITAL Nº 56/2025

RUBENS ALEXANDRE DA COSTA, Secretário Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação da Estância Balneária de Caraguatatuba, torna público para conhecimento de todos os interessados que será realizada a Licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, por intermédio do Portal Eletrônico de Contratações www.comprascaragua.com.br, regido pela **Lei Federal nº 14.133**, de 01/04/2021, pelos Decretos Municipais nº **1.789** de 11/04/23, 1.862 de 01/09/2023 e 2.174, de 10/04/2025, além das demais normas legais em vigor, bem como o Disposto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e Lei Complementar nº 147 de 07/08/2014 e pelas condições estabelecidas no presente Edital e seus anexos.

- 1. OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O MUNÍCIPE E O MUNICÍPIO DE CARAGUATATUBA/SP, COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA INTEGRADA DE INFORMAÇÕES E GESTÃO MUNICIPAL, DESTINADA AO ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE E AO GESTOR MUNICIPAL, COMPOSTA POR SISTEMA WEB, APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS, PORTAL WEB E CHAT, COM FUNCIONALIDADES COMO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES, CRIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES, AUTOMATIZAÇÃO E SUPORTE À GESTÃO DE DEMANDAS MUNICIPAIS, ALÉM DE GERAÇÃO DE SUBSÍDIOS PARA PLANEJAMENTO E OPERAÇÕES. PARA A ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA, A PLATAFORMA DEVERÁ INCLUIR SISTEMA DE DESPACHO OPERACIONAL, RASTREAMENTO EM TEMPO REAL DE VIATURAS, REGISTRO, E GERENCIAMENTO DE BOLETINS DE OCORRÊNCIA,** de



acordo com as especificações descritas no Termo de Referência (ANEXO II), que integra o presente Edital, em todos os seus termos e condições, quando deles a Secretaria requisitante tiver necessidade.

- **Cadastramento das propostas:**

Das 09h00min do dia 16/07/2025 até as 08h59min do dia 30/07/2025.

- **Início da Disputa de Preços:**

30/07/2025 às 09h00min.

Referência de Tempo:

Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

Advertência: O Município de Caraguatatuba/SP ADVERTE a todos os Licitantes, que não está hesitando penalizar Empresas que descumpram o pactuado. Solicitamos que as Empresas apresentem suas Propostas e Lances de forma consciente, com a certeza de que poderão cumprir com a efetiva entrega do objeto da forma como foi pedido no Edital e dentro dos prazos, preços e padrões de qualidade exigidos. Vale lembrar também que os pedidos de realinhamento de preço são exceções à regra, destinados sempre a situações excepcionalíssimas, e somente serão deferidos, se em total consonância com a Lei. Ratificamos, portanto, que as propostas sejam efetivadas de forma séria e consciente, visando evitar problemas, tanto para a Administração Pública como para as Empresas.

As informações constantes neste Edital e em seus Anexos são complementares entre si, de modo que todas devem ser consideradas para os fins a que se destinam.

Futuras alegações relacionadas com o desconhecimento de quaisquer informações constantes deste Edital e seus Anexos, bem como dos preceitos legais pertinentes não serão consideradas e/ou admitidas, inclusive quando da execução do contrato ou instrumento equivalente.



2. FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

Secretaria de Administração

ÁREA DE LICITAÇÃO

Avenida Siqueira Campos, nº 44

Centro - Caraguatatuba/SP - CEP 11.661-400

E-mail: licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br

Telefones: (12) 3897-8138, 3897-8171, 3897-8146 e 3897-8219

2.1. As informações e os procedimentos desta licitação serão executados pela Área de Licitação da Secretaria Municipal de Administração pela Internet através do site www.comprascaragua.com.br, ou diretamente em <https://portaldatransparencia.caraguatatuba.sp.gov.br/licitacoes/licitacoes>.

2.2. Os interessados que tiverem dúvidas de caráter técnico ou legal quanto à interpretação dos termos deste Edital poderão solicitar os esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do pregão, até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para disputa de preços, ou seja, até o dia **25/07/2025**, **exclusivamente** pelo e-mail licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br;

2.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada no portal da transparência no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior a data da abertura do certame e serão estendidas a todos as licitantes adquirentes do Edital;

2.4. Em caso de impugnação ao ato convocatório, a Autoridade Superior decidirá sobre a petição no prazo de 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior a data da abertura do certame;

2.5. Acolhida a petição contra o ato convocatório será designada nova data para realização do Pregão;

2.6. Não serão conhecidas impugnações apresentadas fora do prazo legal e/ou subscritas por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo licitante.

3. RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS



- 3.1.** As propostas deverão ser cadastradas no site <https://www.comprascaragua.com.br>, desde a divulgação da íntegra do Edital no referido endereço eletrônico, até o dia e horário previstos no preâmbulo para abertura da sessão pública, devendo o licitante, para formulá-las, assinar a declaração de que cumpre integralmente os requisitos de habilitação constantes no Edital (Anexo III);
- 3.2.** O não cadastramento da Proposta implicará o não recebimento da Habilitação e, portanto, a não aceitação da licitante no certame licitatório;
- 3.3.** No cadastramento da proposta não poderá conter informações que possam identificar o licitante, observando as datas e os horários limites previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para início da disputa, conforme disposto na folha de rosto;
- 3.4.** A proposta deverá ser apresentada com a indicação do **VALOR MENSAL DO ITEM, VALOR ANUAL DO ITEM E VALOR TOTAL DA PROPOSTA** e ainda:
- a)** Os valores deverão ser cotados em moeda nacional, em algarismo e por extenso, com centavos de no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula, sendo desconsideradas as demais casas decimais, não adotando qualquer tipo de arredondamento;
 - b)** Conter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias, contado da data de abertura. Na falta de tal informação será considerado proposto o prazo citado nesta alínea;
 - c)** Especificação clara, completa e detalhada do objeto ofertado, conforme definido no Termo de Referência (Anexo II).
- 3.5.** No valor dos itens da proposta apresentada deverão estar incluídos IMPOSTOS, FRETES, ENCARGOS SOCIAIS E DEMAIS DESPESAS necessárias à perfeita execução dos serviços;
- 3.6.** Após o cadastramento da proposta, não mais caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro;
- 3.7.** O cadastramento da proposta vinculará a licitante ao cumprimento de todas as condições e obrigações inerentes ao certame que desde já aceita e declara se enquadrar em todos os termos e condições constantes;



3.8. O número do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ indicado no cadastro da Proposta de Preço e da Habilitação deverá ser do mesmo estabelecimento da empresa que efetivamente irá fornecer o objeto da presente licitação.

4. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

4.1. A Participação na licitação importa em total, irrestrita e irrevogável submissão das licitantes proponentes às condições deste edital;

4.2. Poderão participar deste Pregão, os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto, e que atenderem a todas as exigências deste Edital e seus anexos.

4.3. Optou-se pela escolha de ampla concorrência para esta licitação, visto que os itens não devem ser considerados de natureza divisível, com cotas separadas para microempresas e empresas de pequeno porte, sem causar prejuízos à administração pública. A obrigação prevista no artigo 48, inciso III da Lei Complementar 123/06, para estabelecer cotas reservadas nos Editais não é absoluta com aparo no artigo 49, inciso III do mesmo diploma legal, ou seja, “Não se aplica o disposto nos arts. 47 e 48 quando o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado”.

4.4. A opção ora escolhida pela Administração não impede as Microempresas e empresas de pequeno porte participem do certame, inclusive beneficiando-se dos critérios de desempate propostos pela Lei 123/06, art. 44, § 2º, e do prazo para comprovação da regularidade fiscal do art. 43, § 1º, previstos inclusive na nova Lei de Licitações no art. 63, inciso III.

4.5. Não poderão disputar licitação ou participar da execução de contrato, direta ou indiretamente:

- a) Empresas que sejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com toda a administração pública nos termos do § 5º do Art. 156, da Lei 14.133/21;



- b)** Empresas que sejam declaradas impedidas ou suspensas para licitar por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Municipal de Caraguatatuba;
- c)** Empresas que tenham como sócio(s) servidor(es) ou dirigente(s) de qualquer esfera governamental da Administração Municipal;
- d)** Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- e)** 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 obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- f)** A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem as alíneas “d” e “f”, 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.
- g)** Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
 - I - O impedimento de que trata esta alínea 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.
- h)** 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, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação;

- i) Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- j) 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

4.6. Ficam também vedadas:

- a) A subcontratação total ou parcial do objeto pela contratada a outra empresa;
- b) A cessão ou transferência total ou parcial do objeto desta Contratação.
- c) A participação de empresas que estejam constituídas sob a forma de consórcio.

4.6.1. Justifica-se a não aceitação pela participação de empresas sob a forma de consórcio, devido o objeto da licitação não ser considerado de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos do Edital. Entende-se ainda que a vedação de consórcios não trará prejuízos à competitividade no certame.

5. DA HABILITAÇÃO

5.1. As licitantes deverão enviar os documentos de habilitação exclusivamente por meio de digitalização no endereço eletrônico **www.comprascaragua.com.br**, sendo facultado à Administração solicitar o envio dos originais ou cópia autenticada. A prova de autenticidade de cópia de documento público ou particular poderá ser feita inclusive por declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade pessoal. Referidos documentos deverão estar dentro de seu prazo de validade ou expedidos no máximo com antecedência de 90 (noventa) dias.



5.2. Os documentos necessários à participação na presente licitação, bem como os documentos referentes à Habilitação e seus anexos, deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente;

5.3. Quaisquer documentos necessários à participação no presente certame licitatório apresentados em idioma estrangeiro, deverão ser autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos para o idioma oficial do Brasil por tradutor juramentado.

5.4. HABILITAÇÃO JURÍDICA - DOCUMENTAÇÃO

a) Registro comercial, no caso de empresa individual – Constituição e última alteração quando houver;

b) Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, acompanhado da última alteração, no caso de inexistência de contrato consolidado, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, além do estatuto e alterações subsequentes, a licitante deverá apresentar a documentação relativa à eleição de seus administradores;

c) Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da Diretoria em exercício;

d) Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir;

e) Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

5.5. REGULARIDADE FISCAL

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

b) Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da licitação;

c) Prova de Regularidade **fiscal** com a Fazenda Estadual (Certidão Negativa de Débitos Tributários Inscritos em Dívida Ativa do Estado que deve ser emitida através



do link <https://www.dividaativa.pge.sp.gov.br/sc/pages/crda/emitirCrda.jsf>) e Municipal do domicílio ou sede do Licitante, (ISSQN e Tributos Mobiliários) ou equivalente na forma da Lei;

d) Prova de Regularidade **fiscal** para com a Fazenda Federal através de Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais, à Dívida Ativa da União e Seguridade Social), alterada pela Portaria nº 443/10/2014 do Ministério da Fazenda;

e) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação do CRF – Certificado de Regularidade FGTS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais, instituídos por Lei, permitindo a apresentação de certidões positiva com efeito de negativa;

f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, relativa a débitos trabalhistas (conforme redação do inciso V e § 2º do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021);

g) Declaração de que não possui no seu quadro de funcionários menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de 16 anos em qualquer outro tipo de trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

h) Na hipótese de não constar prazo de validade nas Certidões apresentadas, serão válidas as expedidas até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à data de cadastramento das propostas.

5.6. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos **02 (dois) últimos exercícios sociais**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, ou balanço de abertura para o caso de empresa recém-constituída, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

b) O Balanço Patrimonial e as demonstrações Contábeis, bem como o Balanço de Abertura (para o caso de empresas recém-constituídas), deverão estar devidamente registrados na Junta Comercial ou Cartório de Registro competente da sede ou domicílio da licitante, assinados por Contador registrado no Conselho



Regional de Contabilidade ou pelo Contabilista Legalmente Habilitado, conforme estabelecido pelo Decreto-Lei 9.295/46, acompanhados de cópias autenticadas dos Termos de Abertura e encerramento do Livro Diário do qual foram extraídos (cf. artigo 5º, §2º, do Decreto Lei 486/69);

c) As empresas que utilizam a escrituração contábil digital deverão apresentar o Balanço Patrimonial e Demonstrativo de Resultado dos 02 (dois) últimos exercícios sociais exigíveis, acompanhado dos Termos de Abertura e Encerramento (relatório gerado pelo SPED), Recibo de Entrega do Livro Digital na Receita Federal;

d) As empresas que utilizam a escrituração contábil através de Livro Fiscal deverão apresentar o Balanço Patrimonial e Demonstrativo de Resultado dos 02 (dois) últimos exercícios sociais exigíveis, acompanhado dos Termos de Abertura e Encerramento;

e) Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123/2006 (Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte) **não estão dispensadas** da apresentação de Balanço Patrimonial, devendo proceder com sua apresentação na forma estabelecida no item a e b;

f) Os documentos referidos na alínea “a” limitar-se-ão ao último exercício, no caso de pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 02 (dois) anos.

g) Certidão Negativa de Pedido de Falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, apto a comprovar a sua viabilidade econômico-financeiras estabelecidas no Edital;

h) Apresentação de documento que demonstre a boa situação financeira atualizada, extraído do balanço do último exercício financeiro conforme cláusula “f”, assinada pelo representante legal da empresa, contador ou técnico contabilista, comprovando que a licitante dispõe de Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 01 (um inteiro). O cálculo dos índices deverá ser efetuado de acordo com as fórmulas seguintes:

$$LG - \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$SG - \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Total}}$$



Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

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

5.7. ÍNDICES CONTÁBEIS

I. Os índices econômicos na Lei 14.133/21, notadamente no artigo 69, § 1º, destinam-se exclusivamente à seleção dos licitantes com capacidade econômico-financeira suficiente a assegurar a execução integral do contrato. O objetivo, portanto, é prevenir a Administração Pública para que empresas aventureiras e sem quaisquer responsabilidades ou respaldo financeiro, pudessem vir a participar e vencer o certame e, durante a execução da obrigação contratada, não apresentassem capacidade para concluir o objeto da obrigação. Por conseguinte, a exigência dos índices tem sua importância e relevância, também, considerando que a empresa deverá dotar-se de capacidade financeira para, além de cumprir com toda a obrigação contratual, ser capaz de suportar eventuais atrasos no pagamento.

5.8. QUANTO AO CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL

a) **AS EMPRESAS PREVIAMENTE CADASTRADAS JUNTO AO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL**, poderão apresentar, em substituição aos documentos exigidos nos itens **5.4, 5.5 e 5.6**, o Certificado de Registro Cadastral (CRC) válido emitido pela Prefeitura Municipal, atendendo o que dispõem os artigos 62 a 69, da Lei Federal nº 14.133/21, sendo que se conter documento com validade vencida, o mesmo deverá ser renovado e apresentado com validade em vigor, juntamente com o CRC;

b) O CRC (Certificado de Registro Cadastral) expedido pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba, através do Cadastro de Fornecedores, conforme relação de documentos constantes do site www.caraguatatuba.sp.gov.br e na Secretaria de Administração, Departamento de Material e Patrimônio, atendendo o que dispõe os artigos 62 a 70, da Lei Federal nº 14.133/21;

c) A substituição autorizada na alínea 5.8.a. aplica-se às certidões e outros documentos, exigidos e apresentados para o cadastramento e obtenção do CRC, cujos prazos de validade não vençam até a data prevista para abertura dos



envelopes de habilitação. Caso o vencimento esteja previsto para ocorrer até essa data, deverão ser apresentadas, juntamente com o CRC, novas certidões com datas de validade posteriores à data de abertura dos envelopes de habilitação. A SUBSTITUIÇÃO NÃO SE APLICA AOS DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, OS QUAIS DEVERÃO SER APRESENTADOS POR TODAS AS LICITANTES;

d) A apresentação do CRC não dispensa a apresentação do item 5.6 alínea “i” - Apresentação de documento que demonstre a boa situação financeira atualizada.

e) Na hipótese dos materiais objeto desta licitação virem a ser entregues pela matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos em nome da matriz.

5.9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a) Atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado para comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto da licitação;

b) O(s) Atestado(s) deverá(ão) expressar experiência anterior suficiente para o atendimento das **parcelas de maior relevância** do objeto da licitação desde que sejam pertinentes e compatíveis com o solicitado observado o disposto no § 1º do artigo 67, da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO DAS PARCELAS DE MAIOR RELEVÂNCIA
01	Hospedagem de Aplicações Web
02	Gestão e Operação de Central de Telefonia
03	Migração e Conversão e Dados
04	Integração de Softwares
05	Implantação de Software e Aplicativos móveis (Apps)
06	Treinamento de Usuários



c) Em não constando todas as informações no atestado, é possível apresentar em anexo, documentos complementares tais como nota fiscal, contrato e outros pertinentes, com dados suficientes para cumprimento da exigência editalícia.

***NOTA:** Todos os documentos de habilitação supramencionados deverão ser digitalizados do original, ou por qualquer processo de **cópia autenticada por cartório competente** ou por **servidor da administração**, ou por **publicação em órgão da imprensa oficial** conforme artigo 70 inciso I, da lei 14.133/21, exceto os documentos emitidos pela internet.*

6. DAS DECLARAÇÕES

6.1. Declaração na forma do **Anexo III** em papel timbrado da empresa, com CNPJ, devidamente datada e assinada por representante legal da empresa;

6.2. Apresentação da Declaração de Veracidade dos Documentos de Habilitação, conforme modelo constante no **Anexo IV**.

6.3. Declaração na forma do **Anexo V e VI** em papel timbrado da empresa, com CNPJ, devidamente datada e assinada por representante legal da empresa;

6.4. Prova de regularidade mediante ao Ministério do Trabalho e Emprego de que cumpre o atendimento ao art. 92, inciso XVII, da Lei Federal 14.133/21, relativo a cota de aprendizes que pode ser obtido por intermédio do link <https://certidoes.sit.trabalho.gov.br/aprendiz>.

7. DA SESSÃO PÚBLICA

7.1. O Sistema Operacional utilizado será Através do endereço eletrônico **www.comprascaragua.com.br**, portanto, todas as transações que envolvem o certame deverão ser “exclusivamente” através do sistema, desde cadastramento de propostas de preço, bem como todos os documentos de habilitação, até a data e horários definidos para a abertura das propostas;

7.2. Cada representante credenciado poderá representar apenas uma licitante, em cada pregão eletrônico;



- 7.3. O licitante deverá dispor de chave de identificação e senha, para poder acessar o pregão eletrônico através do site utilizado para realização do certame;
- 7.4. A senha fornecida é de caráter pessoal e intransferível, sendo de inteira responsabilidade do proponente qualquer transação efetuada, não cabendo à Prefeitura a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que utilizada indevidamente por terceiros;
- 7.5. O proponente se responsabiliza por todas as transações realizadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e os lances efetuados por seu representante legal ou terceiros, respondendo pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica e poderes para a realização das transações durante o procedimento licitatório.
- 7.6. Digitar senha credenciada e cadastrar a proposta de preços, na data e horário limite estabelecidos, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;
- 7.7. Acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, sendo responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da não observância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;
- 7.8. Não se permitirá a quaisquer dos licitantes solicitar o cancelamento de propostas após a sua inclusão.
- 7.9. Conforme preceitua o inciso II do artigo 63 da Lei Federal 14.133/2021, o pregoeiro, após a fase de lances e ao julgamento das propostas, irá solicitar via sistema o envio dos documentos de habilitação do licitante mais bem classificado;
- a) Os documentos relativos à habilitação da empresa licitante bem como, os **Anexos III e IV e VI** deste Edital, salientando que, a empresa que se enquadrar no regime **ME/EPP** deverá incluir também o **Anexo V**, sob pena de perda do direito ao tratamento diferenciado.
- b) Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da



abertura do certame ou atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a época da abertura do certame;

c) Os documentos da empresa licitante, que necessitem de assinatura e/ou os que não forem originais, deverão ser autenticados ou assinados digitalmente, conforme dispõe inciso I do Art. 70 da Lei nº 14.133/21;

7.10. No dia e horário previsto neste Edital, o Pregoeiro dará início à sessão pública do pregão eletrônico, com a abertura automática das propostas e a sua divulgação, pelo sistema, na forma de grade ordenatória, em ordem crescente de preços;

7.11. A análise das propostas pelo Pregoeiro visará o atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos;

7.12. Para efetuar seus lances as licitantes deverão estar conectadas ao sistema, para dar início à etapa competitiva. A cada lance ofertado a licitante será imediatamente informada do seu recebimento ficando registrado o horário e valor;

7.13. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

7.14. Somente serão aceitos lances iguais ou superiores ao menor já ofertado, porém inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante;

7.15. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “**ABERTO E FECHADO**”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, conforme artigo 56 da Lei nº 14.133/21;

7.16. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de **quinze minutos**. Encerrado esse prazo, o sistema automaticamente entrará em modo aleatório com duração de até **dez minutos**. Após esse prazo, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

7.17. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o licitante do menor lance, e os demais licitantes com valores de lances até dez por cento superiores àquele, possam ofertar um lance final e fechado **em até cinco minutos**, que será sigiloso até o encerramento deste prazo;

a) Na ausência de, no mínimo, três lances nas condições definidas neste item, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o



máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo;

7.18. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade;

7.19. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação.

7.20. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada.

7.21. Antes de anunciar o vencedor, o Pregoeiro poderá encaminhar pelo sistema, contraproposta diretamente à licitante que tenha apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço ainda melhor, quando decidirá pela sua aceitação.

7.22. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que 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.

7.23. Se ocorrer dois ou mais lances do mesmo valor, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;

7.24. Se no decorrer da etapa competitiva houver a desconexão com o Pregoeiro o sistema poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção dos lances, retomando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos;

a) Se a desconexão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos licitantes, através de mensagem eletrônica, e-mail, divulgando data e hora da reabertura da sessão;

7.25. Com supedâneo no Art. 57 da Lei Federal 14.133/2021, fica facultado ao pregoeiro, durante a etapa competitiva de lances, observados reiterados lances irrisórios, estabelecer um valor percentual entre os lances, que deverá variar entre 0,01% a 5% do valor do menor lance.



8. DA SESSÃO E DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO E ADJUDICAÇÃO

8.1. Esta licitação é do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL** e a classificação se dará pela ordem crescente dos preços propostos;

8.2. Após a fase de lances se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por Microempresa-ME ou Empresa de Pequeno Porte-EPP e houver proposta apresentada por ME ou EPP até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, estará configurado o empate previsto no art. 44, § 2º da Lei Complementar nº 123/2006 de 14/12/2006;

8.3. Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

a) A Microempresa-ME ou a Empresa de Pequeno Porte-EPP, mais bem classificada será convocada para, no prazo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, apresente nova proposta de preço inferior àquela considerada classificada em 1º (primeiro) lugar no certame, sob pena de preclusão do exercício do direito de desempate;

b) Não sendo vencedora a ME ou EPP mais bem classificada, na forma do subitem anterior, serão convocadas as demais ME ou EPP remanescentes cujas propostas estejam dentro do limite estabelecido no caput desta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

c) No caso de o sistema eletrônico não convocar automaticamente a microempresa ou empresa de pequeno porte, o pregoeiro o fará através do “chat de mensagens” e este terá o prazo de 05 (cinco) minutos para oferecer proposta inferior à então mais bem classificada através do “chat de mensagens”, sob pena de preclusão de no Direito;

d) No caso de equivalência dos valores apresentados por ME e EPP que se encontrem no limite estabelecido no *caput* desta condição, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

8.4. Na hipótese da não adjudicação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta classificada em 1º (primeiro) lugar na etapa de lances;



- 8.5.** Na apreciação e no julgamento das propostas não será considerada qualquer oferta ou vantagem não prevista neste instrumento, nem serão permitidas ofertas de vantagens baseadas nas propostas das demais licitantes, obrigando-se, no entanto, a prestar toda e qualquer atividade oferecida em sua proposta;
- 8.6.** Após o encerramento dos lances ou depois da negociação, quando for o caso, a licitante de menor preço será imediatamente informada, da decisão do Pregoeiro de aceitar o lance de menor valor;
- 8.7.** As licitantes que deixarem de dar seus lances, terão suas propostas verificadas pelo Pregoeiro, para verificar se estão em conformidade ao custo estimado da aquisição;
- 8.8.** Nas contratações com previsão para avaliação de amostras/catálogos ou prova de conceito, o município realizará análise e avaliação da conformidade da proposta mediante homologação de amostras/catálogos ou prova de conceito, com previsão no § 3º do artigo 17 da Lei 14.133/2021, quando será solicitado ao licitante **provisoriamente vencedor**, o envio das amostras/catálogos ou a realização da prova de conceito para avaliação anteriormente a fase de habilitação.
- 8.9.** Após a homologação do resultado das amostras/catálogos ou prova de conceito, quando for o caso, ou após encerramento da etapa de lances, quando não houver necessidade de apresentação de amostras/catálogos ou prova de conceito, o pregoeiro irá analisar a documentação da licitante classificada em 1º (primeiro) lugar, conferindo os documentos listados no item 5 (cinco) deste Edital;
- 8.10.** Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou quando for o caso se as amostras/catálogos ou prova de conceito não forem homologadas, ou se a licitante desatender as exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente observando o disposto no item 7.8 para homologação de amostras ou prova de conceito quando for o caso, e após, verificando a sua compatibilidade, quando irá analisar a documentação de habilitação da próxima participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa o Pregoeiro poderá negociar com a participante para que seja obtido preço melhor;



8.11. Para efeito de complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, ou atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame, poderá ser desencadeada durante a realização da própria sessão pública, diligência, com a apresentação, encaminhamento de documentos(s), ou com a verificação desenvolvida por meio eletrônico, ou ainda, por qualquer outro método que venha produzir o(s) efeito(s) indispensável(is), constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, conforme preceitua o artigo 64 da Lei 14.133/2021;

8.12. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fim de habilitação e classificação.

8.13. O Pregoeiro, observando-se o motivo do desatendimento das exigências habilitatórias, aplicará as penalidades previstas neste Edital;

8.14. Constatando o atendimento das exigências fixadas neste Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço unitário;

8.15. O resultado deste certame, compreendendo a sua homologação, será comunicado às licitantes mediante publicação no Portal Nacional de Compras Públicas e no Portal de Transparência do Município de Caraguatatuba;

8.16. Os atos do procedimento e as circunstâncias relevantes serão registrados em ata e publicados pelo sistema;

8.17. O(s) licitante(s) declarado(s) vencedor(es) deverá(ão) apresentar ao Pregoeiro, no prazo máximo de 02 (duas) horas após o encerramento deste Pregão, nova proposta atualizada, em conformidade com o Anexo VII deste Edital e de acordo com o(s) correspondente(s) item(ns) adjudicado(s);

8.18. A nova proposta atualizada deve ser apresentada, observando as orientações abaixo:

- a)** Os valores unitários dos itens apresentados na proposta atualizada deverão ser aqueles ofertados na Sessão Pública e registrados em Ata da Sessão;



- b) Quando o certame for por lote, o valor unitário dos itens necessitarem de arredondamento, deverá prevalecer à menor.

8.19. O NÃO CUMPRIMENTO DO ENVIO DA NOVA PROPOSTA FINAL acarretará na desclassificação da proposta vencedora, sem prejuízo das sanções previstas, passando-se assim, para a próxima licitante classificada.

8.20. No caso de o sistema eletrônico não convocar automaticamente a microempresa ou empresa de pequeno porte, o pregoeiro o fará através do “chat de mensagens” e este terá o prazo de 05 (cinco) minutos para oferecer proposta inferior à então mais bem classificada através do “chat de mensagens”, sob pena de preclusão de direito.

9. DA PROVA DE CONCEITO

9.1. Após a etapa de lances, o licitante provisoriamente vencedor do certame, deverá apresentar no prazo de **05 (cinco) dias úteis** a partir da solicitação do Pregoeiro em sessão pública, a DEMONSTRAÇÃO DO SISTEMA, sob pena de DESCLASSIFICAÇÃO, conforme orientações abaixo:

- a) Todo ambiente deverá ser fornecido pela detentora da melhor oferta, sendo responsabilidade de prefeitura apenas o link de internet para a apresentação.
- b) A licitante convocada a efetuar a Demonstração do Sistema, poderá dispor de até 03 (três) dias de 08 (oito) horas para apresentação da solução. O horário das apresentações será das 8h00 às 12h00 e das 13h30 às 17h30. Cada item a ser apresentado deverá seguir o Roteiro de Demonstração e será imediatamente avaliado pela Comissão Avaliadora como “atendido” ou “não atendido”.
- c) A verificação será realizada pelo Pregoeiro acompanhado da Comissão Técnica de Avaliação designada pela Secretaria de Tecnologia da Informação, em dependência apropriada, que será disponibilizada pela administração municipal.
- d) A Comissão Técnica de Avaliação da Prova de Conceito será composta por:
- Alexandre Gudín Novak, matrícula: 13.174;
 - Tiago Santos Braun, matrícula: 2.852;
 - Rubens Costa, matrícula: 28.544.



- e) A licitante será considerada aprovada caso consiga demonstrar, com sucesso, 75% dos itens exigidos na prova de conceito;
- f) As funcionalidades solicitadas na Prova de conceito são consideradas obrigatórias e devem ser demonstradas em sua totalidade;
- g) A apresentação deverá ser de forma presencial.
- h) Os demais licitantes poderão acompanhar a prova de conceito, no local e horário indicado pela Administração, por intermédio de 01 (um) representante legal, que deverá apresentar obrigatoriamente os seguintes documentos:
- O Estatuto Social, Contrato Social ou outro Instrumento de Registro Comercial, registrado na Junta Comercial, no qual estejam expressos seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura, no caso de empresa individual far-se-á necessária à apresentação do Requerimento de Firma Individual e última alteração, quando houver;
 - Tratando-se de procurador, a procuração por instrumento público ou particular, da qual constem poderes específicos para representar a empresa na prova de conceito, acompanhado do correspondente documento, dentre os indicados na alínea "a", que comprove os poderes do mandante para a outorga;
 - O representante legal e/ou procurador deverá identificar-se exibindo documento oficial de identificação que contenha foto.
- i) Não será permitido que a licitante faça alterações diretamente no banco de dados ou nos códigos fonte em que o sistema está sendo apresentado na intenção de corrigir ou criar situações para resolver problemas ou inconsistências durante a apresentação, se houver necessidade de alterações em registros, estas somente poderão ser feitas pela interface do sistema demonstrado.
- j) Concluída a Demonstração do Sistema pela licitante e verificada a comprovação ao atendimento das especificações obrigatórias, deste anexo, e aceitável a sua DEMONSTRAÇÃO, os representantes da Secretaria de Tecnologia da Informação emitirão Relatório de Análise constatando o atendimento das exigências previstas no Edital, encaminhará ao Departamento de Licitação para



continuidade do processo e na hipótese da inexistência de recursos, será declarada vencedora do certame.

k) Se a licitante não atender aos requisitos deste anexo, o pregoeiro examinará as OFERTAS subsequentes, na ordem de classificação, verificando sua aceitabilidade e procedendo à sua convocação para DEMONSTRAÇÃO DO SISTEMA, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências do Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor desta licitação.

l) Características tecnológicas e gerais de utilização do sistema a serem demonstradas:

PROVA DE CONCEITO - POC			
DESCRIÇÃO		ATENDIDO	
		SIM	NÃO
1	Requisitos gerais do Sistema		
2	Estrutura Organizacional - criação, edição, exclusão		
3	Gestão de Usuário		
4	Gestão de Assunto		
5	Gestão de Subassunto		
6	Gestão dos Grupos de Trabalho		
7	Mapeamento de responsabilidade		
8	Cadastro dos Ramais		
9	Identificação do canal de entrada no formulário de solicitação		
10	Parametrização de bairros para área de atuação		
11	Criação das áreas de atuação		
12	Relatórios Gerenciais		
13	Perfil Atendente - Cadastro do Munícipe - Sistema Web		
14	Perfil Atendente - Abertura de um Protocolo Sistema Web		
15	Perfil Responsável - Gestão de demandas - Sistema Web		
16	Perfil Munícipe - Cadastro no Aplicativo		
17	Perfil Munícipe - Cadastro no Portal Web		



18	Perfil Múnicipe - Abertura de um Protocolo via Aplicativo		
19	Perfil Múnicipe - Abertura de um Protocolo via Portal Web		
20	Perfil Múnicipe - Abertura de um Protocolo via chat no Portal Web		
21	Perfil Múnicipe - Abertura de um Protocolo via chat nas Redes Sociais		
22	Perfil Múnicipe - Portal Web e Aplicativo - Consulta aos Protocolos		
23	Perfil Múnicipe - Portal Web e Aplicativo - Aceitar/Não aceitar resposta		
Central de Despacho Assistido (CAD)			
24	O sistema deverá receber automaticamente uma solicitação do 156 com os dados já preenchidos		
25	O Sistema deverá informar se o número chamador já realizou trotes em algum momento		
26	O Sistema deverá informar se o número chamador já realizou alguma chamada nas últimas 24 horas		
27	Em caso de trote o sistema deverá possuir um atalho para vincular o protocolo ao trote, evitando assim que todas as informações obrigatórias sejam preenchidas		
28	O sistema deverá obrigar o preenchimento dos seguintes campos: Telefone do solicitante; Nome do solicitante; Descrição do fato; Endereço da ocorrência; Bairro da ocorrência Número do endereço; Ponto de referência Tipo da ocorrência; Origem.		



29	O sistema deverá permitir que ao selecionar o tipo da ocorrência, o sistema traga perguntas específicas do tipo de ocorrência para a abertura da ocorrência		
30	Ao digitar o endereço da ocorrência, o sistema deverá informar se já existem ocorrências próximas à ocorrência que está sendo cadastrada		
31	Ao digitar o endereço no sistema, deverá automaticamente carregar no mapa		
32	Preenchimento automático do endereço caso o fato seja no próprio do Município		
33	O sistema deverá permitir a entrada de serviço, sendo que no mínimo deverá ser informado: equipe destacando o motorista, informar o comandante/responsável pela equipe, unidade operacional, status da viatura, data da entrada de serviço		
34	O sistema deverá permitir a mudança do status da viatura		
35	Serviço de alerta com emissão de avisos sonoro de novos protocolos		
36	O sistema deverá emitir o aviso sonoro até que o operador faça a leitura do protocolo em questão		
37	Ao abrir o protocolo o sistema deverá indicar a viatura mais perto para o atendimento		
38	Possibilidade de o responsável pelo despacho incrementar informações à ocorrência, como: agentes envolvidos na ocorrência, viaturas envolvidas na ocorrência		
39	Possibilidade de escuta a qualquer momento do áudio gravado do atendimento diretamente na tela da ocorrência		
40	Cadastro de todas as ações/providências tomadas durante o atendimento		
41	Registro de outros órgãos participantes		



42	Cadastro de fotos na ocorrência		
43	Cadastro de áudios na ocorrência		
44	Cadastro de vídeos na ocorrência		
45	Anexar arquivos relativos à ocorrência		
46	Registro apreensão de objetos		
47	Menores envolvidos		
48	Registro de armas apreendidas		
49	Permissão para caracterização dos atores envolvidos, segundo papel desempenhado por ocasião do registro (infrator, vítima e testemunha)		
50	Capturar o tempo em que a viatura demora para chegar ao local da chamada de forma automática, utilizando o rastreamento		
51	Permitir o cadastro do tipo inicial e o tipo de fechamento da ocorrência		
52	Apresentação no mapa de todas as ocorrências abertas com a sua respectiva localização		
53	Apresentação em forma de lista de todas as ocorrências abertas, ordenada por data/hora de abertura, podendo mudar a qualquer momento a ordenação		
54	Apresentação da localização no mapa de todos os dispositivos móveis que estão autenticados no sistema		
55	Possibilidade de alteração da localização da ocorrência diretamente no mapa		
56	O sistema deverá controlar o acesso simultâneo, não permitindo que dois usuários abram o mesmo protocolo, devendo bloquear o salvamento para o segundo usuário, evitando assim a sobreposição dos dados.		
57	O sistema deverá controlar automaticamente os tempos de: Envio da viatura;		



	<p>Chegada da viatura a ocorrência (realizando o cruzamento do rastreamento com o endereço do atendimento);</p> <p>Tempo do atendimento.</p>		
58	<p>O sistema deverá permitir a revisão do protocolo encerrado pelo dispositivo móvel, podendo o revisor devolver para o dispositivo para que sejam efetuadas as alterações.</p>		
59	<p>O sistema deverá possuir no mínimo os seguintes relatórios, e caso estes estejam fora do padrão exigido pela contratante, deverão ser adaptados até o início do uso do sistema:</p> <p>Boletim de Ocorrência;</p> <p>Auto de resistência à prisão;</p> <p>Auto de apreensão e exibição de arma;</p> <p>Termo de entrega de menor;</p> <p>Termo de recolhimento de veículo;</p> <p>Termo de entrega de material;</p> <p>Drogas apreendidas;</p> <p>Armas apreendidas;</p> <p>Por unidade operacional.</p>		
60	<p>O sistema deverá conter um módulo de business intelligence (BI) para extração dos dados das ocorrências. Para a escolha dos campos, o sistema deverá ser da forma “clique e arraste”, podendo selecionar um ou mais campos. O Relatório deverá permitir um filtro com data, tipo de ocorrência (inicial e de fechamento). Após a coleta dos dados, o sistema deverá permitir a geração do gráfico com as informações escolhidas. Todos os relatórios deverão ter a opção para exportação nos formatos xls, doc e pdf, e deverá no mínimo conter as seguintes</p>		



	<p>dimensões:</p> <p>Natureza;</p> <p>Tipo inicial da ocorrência;</p> <p>Tipo final da ocorrência;</p> <p>Coordenador/supervisor;</p> <p>Regional;</p> <p>Bairro da ocorrência;</p> <p>Bairro do solicitante;</p> <p>Dia da ocorrência;</p> <p>Dia da semana;</p> <p>Por Agência</p> <p>Hora;</p> <p>Ano;</p> <p>Mês;</p> <p>Próprio;</p> <p>Origem.</p>		
61	<p>No módulo de business intelligence (BI) para extração da produção dos agentes, deverá ser da forma clique e arraste, podendo selecionar um ou mais campos. O Relatório deverá permitir um filtro com data, tipo de ocorrência (inicial e de fechamento), servidor e viatura. Após a coleta dos dados, o sistema deverá permitir a geração do gráfico com as informações escolhidas. Todos os relatórios deverão ter a opção para exportação nos formatos xls, doc e pdf, e deverá no mínimo conter as seguintes dimensões:</p> <p>Mês;</p> <p>Tipo inicial da ocorrência;</p> <p>Tipo final da ocorrência;</p> <p>Coordenador/supervisor;</p> <p>Regional;</p>		



	Dia da ocorrência; Dia da semana; Mês; Origem; Viatura; Agente.		
62	O sistema deverá permitir o agendamento em lote, onde a mesma ordem de serviço poderá repetir por diversas datas.		
63	Deverá permitir o cadastro de patrulhamentos, com no mínimo seguintes informações: Endereço, latitude, longitude (obtidas automaticamente através do endereço), previsão de horário.		
64	O sistema deverá possibilitar o vínculo do patrulhamento com uma viatura.		
65	O sistema deverá, através do rastreamento da viatura, identificar se o patrulhamento foi efetuado.		
Mapa da Força			
66	As ocorrências abertas mostradas no mapa, junto com as viaturas.		
67	Despacho da viatura apenas arrastando a viatura até a ocorrência, diretamente no mapa.		
68	Ícones diferenciados para moto, viatura etc.		
69	Personalizações no mapa como: Tamanho da fonte das viaturas; Fundo do label; Modo do mapa (escuro, resumido, completo).		
70	Visualização das viaturas em tempo real (integração com o rastreamento).		
71	Possibilidade de inserir layers no mapa como divisas, regionais (setores), bairros etc.		



Aplicativo para equipe de atendimento			
72	Somente poderá editar a ocorrência o agente que estiver vinculado à mesma.		
73	Funcionamento on-line e off-line com sincronização automática.		
74	Fotos – tirar fotos com o dispositivo, vinculando-as às ocorrências com disponibilização para a central em tempo real.		
75	Registro e processamento de documentos dos envolvidos através da leitura com tecnologia OCR, com preenchimento automático dos campos.		
76	Reconhecimento facial através de fotos.		
77	Gerenciamento de permissão de uso do aplicativo através de seu IMEI, gerando uma senha para acesso.		

10. DOS RECURSOS

10.1. Após a empresa ser declarada vencedora ou após a habilitação/inabilitação das empresas, será aberto o prazo de 30 (trinta) minutos para a licitante que desejar recorrer contra decisões do pregoeiro, manifestando sua intenção de recorrer quando lhe será concedido prazo de até 03 (três) dias úteis contado da data de intimação ou de lavratura da ata para apresentação das razões. Os interessados ficam, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos;

10.2. A falta de manifestação imediata e motivada importará a preclusão do direito de recurso;

10.3. O encaminhamento das razões e contrarrazões de recursos poderão ser realizados através do endereço eletrônico na Internet licitacao.administracao@caraguatatuba.sp.gov.br;

10.4. O recurso será dirigido ao pregoeiro, que, se não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, encaminhará o recurso com a sua motivação



à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

10.5. Não serão conhecidas as impugnações e os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela licitante;

10.6. Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pela licitante;

10.7. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

11. DA HOMOLOGAÇÃO E FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

11.1. Após a adjudicação do objeto, o(s) licitante(s) vencedor(es) será(ão) convocado(s), formalmente, a assinar o Contrato e o Termo de Ciência e de Notificação, por seu representante legal, consoante estabelecido em seus atos constitutivos, observado para esse efeito o prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**;

11.2. No Mesmo prazo o licitante vencedor deverá apresentar a Declaração de Atualização Cadastral (CADTCESP) emitida através do endereço eletrônico <https://sso.tce.sp.gov.br/Portal/sistemas/sistema.xhtml> por determinação do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo-TCE/SP, através da Resolução n.º 21/2022 de 23/11/2022, dispõe sobre a obrigatoriedade de Cadastro TCESP;

11.3. É facultado à PREFEITURA, quando a convocada não comparecer no prazo estipulado no subitem anterior, não apresentar situação regular no ato da assinatura do Contrato ou, ainda, recusar-se, injustificadamente, a assinar do referido Contrato, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, **sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Edital**;

11.4. Caso o Contrato seja encaminhado via correio, é facultado à Prefeitura, quando a Contratada não envia a via assinada no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da assinatura do aviso de recebimento - AR, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, **sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Edital**;



11.5. A CONTRATADA, na execução do fornecimento de bens e serviços à Administração Pública, deverá observar e atender toda Legislação aplicável, bem como as Normas Técnicas pertinentes ao objeto licitado no certame.

11.6. O Contrato terá validade de **12 (doze) meses**, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente por períodos de 12 (doze) meses, até o limite máximo decenal, conforme o artigo 107 da Lei nº 14.133/21, desde que, a cada renovação, seja avaliada a viabilidade da prorrogação e mantidas as condições vantajosas para a Administração.

12. DAS PENALIDADES E RESCISÃO

12.1. Ficam assegurados à CONTRATANTE, em caso de inexecução total ou parcial do Contrato, os direitos previstos no art. 115, da Lei Federal nº 14.133/21 e suas alterações, sem prejuízo se, comprovada a culpabilidade da CONTRATADA, ser imputada a mesma, responsabilidade pelos danos causados à Administração ou a terceiros, bem assim, estar esta ciente de que, constatados os motivos previstos no art. 137 incisos I a IX da Lei Federal nº 14.133/21, rescindir unilateralmente o contrato celebrado.

12.2. A aplicação de qualquer penalidade prevista neste Edital não exclui a possibilidade de aplicação das demais, bem como das penalidades previstas nos artigos 90

12.3. , 155, 156 e 162 da Lei Federal nº 14.133/21 e alterações;

12.4. O não cumprimento total ou parcial do Contrato ensejará a sua rescisão, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, além das sanções previstas no edital e no instrumento escrito, na forma do artigo 137 incisos I a IX, da Lei Federal nº 14.133/21.

12.5. Com fundamento nos artigos 155 e 156 da Lei Federal n. 14.133/21 ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública (durante os prazos indicados abaixo), sem prejuízo das demais cominações legais, a licitante que cometer as seguintes faltas:

a) Impedimento de no mínimo 03 (três) anos e no máximo de 06 (seis) anos: apresentar declaração documentação falsa, fraudar a licitação ou praticar ato



fraudulento na execução do Contrato de Preços, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação, praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846, de 1º de agosto de 2013, hipótese em que o licitante será declarado inidôneo para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta de todos os entes federativos nos termos do artigo 156, inciso IV e § 5º da Lei Federal 14.133/21;

b) Impedimento de até 03 (três) anos para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública do Município de Caraguatatuba: dar causa à inexecução parcial do Contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; dar causa à inexecução total do Contrato; deixar de entregar a documentação exigida para o certame; não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; não assinar o Contrato ou não entregar a documentação exigida para celebrar o Contrato, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado. Aplica-se também, no que couberem, as sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/21.

12.6. As importâncias correspondentes às multas que forem impostas à CONTRATADA incidirão sempre sobre os valores residuais do Termo de Compromisso.

12.7. Não havendo pagamento a fazer à CONTRATADA, serão as multas e outros débitos inscritos na Dívida Ativa para cobrança executiva.

13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Pela inexecução parcial do ajuste será aplicada multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor da Autorização de Serviço;

13.2. Pela inexecução parcial do ajuste que cause grave dano à Administração, será aplicada multa equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da Autorização de Serviços (AS);

13.3. Pela inexecução total da obrigação objeto da licitação será aplicada multa equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da Autorização de Serviços (AS);



13.4. O **atraso na entrega** do(s) serviço(s) sujeitará a CONTRATADA multa de mora de 0,5% (cinco décimos percentuais) do valor da Autorização de Serviços (AS) por dia de atraso, até o 15º (décimo quinto) dia, após o que, poderá ser considerado inexecução total ou parcial do ajuste.

13.5. O **descumprimento do prazo** definido no Termo de Referência (Anexo II) para reexecução do serviço entregue em desacordo com as especificações contidas neste Edital e para substituição da Nota Fiscal emitida com falhas, conforme previsto nos devidos itens deste Edital, acarretará a aplicação de multa equivalente a 1% (um por cento) do valor da Autorização de Serviços (AS), por dia de atraso, até o limite de 15 (quinze) dias, quando será considerada a inexecução parcial do ajuste. Considerar-se-á inexecução total do ajuste o atraso na execução do serviço por prazo igual ou superior a 30 (trinta) dias ou a reincidência da inexecução parcial do ajuste;

13.6. O fornecimento do objeto em **desacordo** com as especificações ou em níveis de **qualidade inferior** ao especificado no edital, sujeitará a empresa vencedora a multa de 10% (dez por cento) do valor total da Autorização de Serviços (AS) sem prejuízo da substituição do objeto e demais sanções aplicáveis;

13.7. Para aplicação das penalidades descritas acima, será instaurado procedimento administrativo específico, sendo assegurado o direito ao contraditório e ampla defesa, com todos os meios a eles inerentes;

13.8. As multas são independentes e não eximem a empresa vencedora da plena execução do objeto contratado.

13.9. O eventual atraso no pagamento à CONTRATADA acarretará a CONTRATANTE, no pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da parcela inadimplida e juros de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) ao dia de atraso, limitando em 30 (trinta) dias.

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes do presente pregão correrão por conta da seguinte dotação orçamentária oriunda do Tesouro Municipal:

SECRETARIA	FICHA	DOTAÇÃO	FONTE
------------	-------	---------	-------



Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação	665	02.23.01 19.183.0148.2422 01 3.3.90.39.00	01
--	-----	---	----

15. DO LOCAL E FORMA DE ENTREGA

15.1. Os critérios de recebimento, execução e de fiscalização do objeto estão previstos no Termo de Referência (ANEXO II) do presente edital.

15.2. Os serviços serão recebidos somente se estiverem acompanhados da Nota Fiscal e a descrição dos itens deverá estar de acordo com a descrição constante na Autorização de Serviço;

15.3. A Contratada deverá atentar para o cumprimento dos parâmetros solicitados, uma vez que, a aceitação do objeto vincula-se ao fiel atendimento das especificações contidas no Termo de Referência, (Anexo II) e somente serão aceitos se atenderem aos padrões exigidos e forem entregues dentro do prazo estabelecido;

15.4. Havendo eventuais divergências ou dúvidas entre a descrição do serviço solicitado e do serviço entregue, a Prefeitura poderá solicitar ensaios, testes e demais provas exigidas por normas técnicas oficiais para comprovar a qualidade do objeto licitado, correndo as despesas por conta da empresa CONTRATADA, com base no § 4º do artigo 140 da Lei Federal nº 14.133/21;

15.5. Quando a entrega for realizada por transportadora terceirizada, essa deverá aguardar a conferência;

15.6. O recebimento do objeto se dará definitivamente e integralmente, somente após verificação de sua conformidade com as especificações qualitativas e quantitativas e consequente aceitação pelo setor responsável, no prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos, contados após o recebimento efetivo.

15.7. A aceitação do serviço executado, não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

15.8. O serviço recusado será considerado como não entregue e os custos com quaisquer outras despesas decorrentes, correrão por conta da licitante.

15.9. A Contratada deverá fornecer mão de obra especializada, além de todas as ferramentas e equipamentos necessários para a boa e fiel execução do objeto do Contrato.



15.10. Os funcionários designados aos serviços deverão ser devidamente providos com Equipamentos de Proteção Individual - EPI's (luvas, botas, óculos, máscaras e outros), assumindo a Contratada a responsabilidade pela execução dos serviços de acordo com as normas de segurança do trabalho.

15.11. Todas as despesas de transporte, frete, carregamento, descarregamento e outros custos decorrentes direta e indiretamente das prestações objeto desta licitação, correrão por conta exclusiva da CONTRATADA;

15.12. Os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais, comerciais, seguros e outros cabíveis a espécie, oriundos do presente instrumento, serão de inteira responsabilidade da licitante vencedora, eximindo a Prefeitura das obrigações, sejam elas de qualquer natureza;

15.13. A empresa será a única responsável por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas, seus empregados ou prepostos, no desempenho das tarefas relativas à prestação do objeto, responsabilizando-se ainda pelo cumprimento de todos os encargos sociais, trabalhistas e previdenciários a eles referentes.

16. DOS PRAZOS

16.1. A entrega dos serviços deverá obedecer o previsto no Termo de Referência (Anexo II) deste Edital após o recebimento da Autorização de Serviços (AS), e, caso a Contratada não possa cumprir o prazo de entrega, deverá apresentar justificativa por escrito com antecedência de até 02 (dois) dias do vencimento do prazo de entrega do objeto, ficando a critério da CONTRATANTE a sua aceitação.

16.2. Caso o Contratada não cumpra com entrega, e, sem que haja justificativa formal aceita pela Contratante, decairá seu direito de fornecimento, sujeitando-se às penalidades previstas em lei;

16.3. A Contratada fica obrigada a substituir os serviços que apresentarem desconformidade no prazo estabelecido no Termo de Referência (Anexo I), contadas a partir do recebimento da notificação por parte da Secretaria requisitante;

17. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO



- 17.1.** Os pagamentos serão efetuados em até **25 dias fora a semana** contados da data de apresentação da Nota Fiscal, devidamente atestado pela Secretaria Requisitante, conforme Termo de Referência (Anexo II) do presente edital;
- 17.2.** Em cumprimento ao Decreto Municipal 1.862 de 01 de setembro de 2023, a Administração Pública Municipal fará retenção do imposto de renda sobre o pagamento a ser realizado ao prestador de serviço ou fornecedor de bens, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012, e alterações promovidas pela Instrução Normativa RFB nº 2.145 de 26 de junho de 2023;
- 17.3.** Todas as despesas de transporte, tributos, frete, carregamento, descarregamento, encargos trabalhistas e previdenciários e outros custos decorrentes direta e indiretamente da execução do objeto desta licitação, correrão por conta exclusivos da CONTRATADA;
- 17.4.** A Nota Fiscal/Fatura emitida será retida pela Prefeitura, que a remeterá ao setor competente para pagamento somente após atestado o aceite definitivo da entrega do(s) objeto(s).
- 17.5.** Caso a Nota Fiscal/Fatura emitida contenha erros, será devolvida para regularização e terá o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para substituição, retificando-o, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas.
- 17.6.** A Nota Fiscal de fornecimento do objeto em questão deverá ser **obrigatoriamente eletrônica** e deverá indicar juntamente com a documentação fiscal, o número da conta corrente e a agência do banco em que mantiver tal conta;
- 17.7.** Em caso de necessidade de providências por parte da licitante vencedora, os prazos de pagamento serão suspensos e considerados o fornecimento em atraso, sujeitando-a a aplicação de multa e, conforme o caso, a outras sanções estabelecidas na legislação e neste edital.
- 17.8.** Por ocasião do pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar com a Nota Fiscal, Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais, a Dívida Ativa da União e Seguridade Social, a Certidão Débitos Trabalhistas (CNDT) e o Certificado de Regularidade de Situação do FGTS, dentro de seus períodos de validade.



17.9. A CONTRATADA não será ressarcida de quaisquer despesas decorrentes de custos ou serviços não previstos no presente Termo de Compromisso, independentemente da causa que tenha determinado a omissão.

18. DA GARANTIA

18.1. Entende-se por garantia a estrita conformidade com o Termo de Referência (Anexo II) deste Edital, entregando excelência nos serviços possibilitando usufruto posterior.

19. DO REAJUSTE

17.1 Os preços do(s) objeto(s) não será(ão) reajustado(s) nos primeiros 12 (doze) meses;

17.2 - Em havendo prorrogação de prazo contratual e após, transcorridos os 12 (doze) meses iniciais, os preços contratados poderão sofrer reajustes, tendo-se como base, índice de correção o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou outro que o vier substituí-lo, com base na Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, em atendimento ao art. 92, V, § 3º da Lei Federal nº 14.133/2021.

20. FISCALIZAÇÃO, OUTRAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

a) A fiscalização ocorrerá conforme especificações descritas no ANEXO X do presente do presente Edital.

b) O município designará servidor para Gestor e Fiscal do Contrato, para o acompanhamento formal nos aspectos administrativos, procedimentais e contábeis e para executar o acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados, devendo registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à Contratada, objetivando a correção das irregularidades apontadas, no prazo que for estabelecido;

c) Caso o serviço licitado seja de uso de mais de uma secretaria, cada Secretaria participante deverá designar um servidor para que, em conjunto com o fiscal designado, exerça o acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços, a fim de verificar se estão sendo observadas as especificações e demais



requisitos nelas previstas, reservando-se o direito de rejeitar a prestação realizada, a seu critério, se não forem considerados satisfatórios.

d) O(a) fiscal anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

e) A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/21

21. OBRIGAÇÕES DAS PARTES CONTRATANTES

21.1. Além dos encargos definidos, constituem-se obrigações da CONTRATADA:

I - Entregar o objeto do Contrato de acordo com as condições e prazos fixados no Anexo I e Termo de Referência do Edital;

II - Reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução do Contrato;

III - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante;

IV - Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a licitação;

V - Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato;

VI - A CONTRATADA obriga-se a realizar a entrega do objeto conforme



quantitativos e condições definidos no Termo de Referência, a partir do recebimento da Autorização de Serviço;

VII - O objeto, mesmo entregue e aceito fica sujeito à substituição em sua totalidade pela CONTRATADA desde que comprovada a existência de adulteração, cuja verificação só será possível posteriormente;

VIII - No preço global deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos, inclusive com transporte, encargos da legislação social, trabalhista, tributária e previdenciária, bem como a responsabilidade civil por qualquer dano causado a terceiros;

IX - Todos os tributos incidentes sobre o objeto do Contrato, legalmente atribuíveis à CONTRATADA serão por ela pagos e seus respectivos comprovantes apresentados à CONTRATANTE, sempre que exigidos;

X - A CONTRATANTE estará livre de responder por obrigações assumidas pela CONTRATADA, junto a terceiros, visando o fornecimento do objeto ora ajustados.

21.2. Constituem obrigações do CONTRATANTE:

I – Disponibilizar profissional específico, indicado pela CONTRATANTE, para acompanhar a entrega do objeto licitado;

II – Encaminhar formalmente a demanda, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

III – Receber o objeto entregue pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

IV – Notificar a CONTRATADA, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto entregue, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

V – Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

VI – Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a entrega do objeto licitado;

VII – Efetuar os pagamentos à CONTRATADA de acordo com o estabelecido neste Contrato;



VIII – Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas às obrigações contratuais.

22. DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO DO CERTAME

22.1. A Administração, observadas razões de conveniência e oportunidade, devidamente justificadas, poderá revogar ou anular a qualquer momento o presente procedimento, ou declarar a sua nulidade por motivo de ilegalidade, mediante despacho fundamentado da autoridade competente, dando ciência as participantes na forma da legislação vigente;

a) Poderá ainda, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, ser alterada as condições do presente edital, com fixação de novo prazo para a sua realização.

22.2. A anulação ou revogação do procedimento licitatório induz à anulação do respectivo Contrato;

22.3. Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação ou revogação do procedimento licitatório.

22.4. A falta de cumprimento dos deveres e dos regulamentos vigentes será considerada motivo para Rescisão Contratual.

23. DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão solucionados diretamente pelo Pregoeiro ou autoridade competente, observados os preceitos de direito público e as disposições da Lei nº 14.133/21.

24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1. A Contratada deverá assinar o Termo de Ciência e de Notificação para fins de encaminhamento e instrução dos autos ao Tribunal de Contas, conforme Anexo IX;

24.2. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação da licitante que o tiver apresentado,



ou, caso tenha sido a vencedora, a rescisão do Contrato ou do pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

24.3. É facultado ao Pregoeiro, ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo;

24.4. As licitantes intimadas para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação;

24.5. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;

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

24.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão do referido Pregão;

24.8. Constituem anexos deste Edital, dele fazendo parte integrante:

- a) Anexo I – Estudo Técnico Preliminar;
- b) Anexo II – Termo de Referência;
- c) Anexo III – Modelo de Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos e Outras;
- d) Anexo IV – Modelo de Declaração de Veracidade dos Documentos de Habilitação;
- e) Anexo V - Modelo de Declaração de Enquadramento – ME ou EPP;
- f) Anexo VI – Modelo de Declaração de Cumprimento de Reserva de Cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social.
- g) Anexo VII – Modelo de Nova Proposta Comercial;
- h) Anexo VIII – Instrumento Contratual;
- i) Anexo IX – Termo de Ciência e de Notificação.
- j) Anexo X – Fiscal do Contrato ou Atos Jurídicos Análogos.

Caraguatatuba/SP, data da assinatura eletrônica.



RUBENS ALEXANDRE DA COSTA
Secretário Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação



ANEXO I

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. Contratação de empresa para implantação e operacionalização de central de atendimento e relacionamento com o munícipe de Caraguatatuba. Está incluso na prestação do serviço o fornecimento de plataforma integrada de informações e gestão municipal, composta por Sistema Web, Aplicativo para dispositivos móveis, Portal Web e Chat, destinada ao atendimento ao munícipe e ao gestor municipal, com funcionalidades como fornecimento de informações, criação e acompanhamento de solicitações, automatização e suporte à gestão de demandas municipais, além de geração de subsídios para planejamento e operações. Para a área de segurança pública, a plataforma deverá incluir sistema de despacho operacional, rastreamento em tempo real de viaturas e registro, e gerenciamento de boletins de ocorrência. A CONTRATADA deverá garantir licenças de uso ilimitadas para servidores municipais e munícipes durante toda a vigência do contrato, assegurando compatibilidade com padrões modernos de segurança e interoperabilidade.

1.2. O objetivo da contratação é ampliar o projeto, incorporando, além do 156, as linhas 199, da defesa civil e 153, da Guarda Municipal. Trazendo maior segurança tecnológica na sustentação do serviço telefônico, bem como software web e aplicativo móvel para recepção e gerenciamento das demandas.

1.3. Número da(s) Solicitação de Compras: 1246/2025

2. ÁREA REQUISITANTE

2.1. Órgão Requisitante: Secretaria de Tecnologia da Informação (STI);

2.2. Não houve comunicação às demais secretarias, considerando as particularidades deste objeto, havendo interesse na contratação destes serviços apenas por parte da Secretaria de Tecnologia da Informação.

3. DESIGNAÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO



3.1. A equipe técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação foi designada como responsável pela elaboração do presente Estudo Técnico Preliminar, sendo designados os servidores abaixo:

3.2. Rubens Costa – 28544

3.3. Alexandre Gudín Novak – 13174

3.4. Márcio Luis Rodrigues de Paula Lima – 7717

3.5. Paulo Vinicius Farias Campos – 18196

4. DIRETRIZES QUE NORTEARÃO ESTE ETP

4.1. Normas que direcionarão este ETP:

- Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13709, de 14 de agosto de 2018.
- Lei Brasileira de Inclusão – Lei 13146, de 06 de julho de 2015.
- Lei de Acesso à informação – Lei 12527, de 18 de Novembro de 2011.
- Propriedade Intelectual de Programa de Software - Lei 9609 de 19 de Fevereiro de 1998.
- Lei Federal nº 14.133/2021.
- Decreto Municipal nº 1.789/2023.

4.2. Não foram identificadas restrições legais que possam afetar o processo de contratação e futuros contratos.

4.3. Houve contratação anterior através do Pregão Presencial n.º 23/2023 – PI 1262/2023. Sem pedidos de esclarecimentos ou impugnações.

4.4. Não há catálogo eletrônico de padronização de compras para o objeto pretendido.

5. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE, JUSTIFICATIVAS, OBJETIVOS E RESULTADOS PRETENDIDOS

5.1. A crescente demanda por serviços públicos eficientes e acessíveis torna-se um desafio constante para a gestão municipal. Nesse contexto, a implementação de uma central de atendimento é uma medida fundamental para garantir a agilidade, transparência e eficiência no relacionamento entre a Prefeitura e os cidadãos.

5.2. Com a adoção deste serviço o município pode garantir um atendimento mais



ágil e eficaz, promovendo economia de tempo e recursos ao centralizar o fluxo de demandas em um único ponto de contato. Esse serviço contribui para a gestão eficiente das demandas da população, possibilitando a priorização de ações e o monitoramento em tempo real dos processos em andamento. Além disso, uma central de atendimento centralizada proporciona maior acessibilidade aos cidadãos, que poderão realizar solicitações de maneira simples, seja por telefone, aplicativo ou outros meios digitais, atendendo às necessidades de diferentes perfis da população, incluindo pessoas com deficiência e aquelas que residem em áreas de difícil acesso. A central de atendimento vai, além das solicitações rotineiras, incorporar o atendimento receptivo e ativo dos serviços de segurança, Guarda Municipal e Defesa Civil.

5.3. A incorporação desses serviços trará agilidade no encaminhamento das ocorrências, além de segurança na disponibilidade do serviço, considerando estrutura de telefonia e *datacenter* com redundância.

5.4. A contratação contempla software no modelo SaaS (Software como Serviço) trazendo vantagens em termos de Gestão da Tecnologia da Informação, como baixo custo inicial, escalabilidade e suporte técnico contínuo e especializado.

6. PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÃO

6.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025 conforme detalhamento a seguir:

6.2. Detalhamento do Plano – 3.2 Serviços - Outros Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

7. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. A contratada será responsável pela observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do contrato.

7.2. A contratada deverá responsabilizar-se pelo fiel cumprimento de todas as disposições e acordos relativos à legislação social e trabalhista em vigor, particularmente no que se refere ao pessoal alocado nos serviços objeto desta



licitação;

7.3. A contratada deverá adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas e de segurança e medicina do trabalho para seus empregados envolvidos na prestação dos serviços.

7.4. A contratada deverá executar o objeto deste contrato nas condições previstas no instrumento convocatório, seus anexos, e valores definidos, observando as orientações recebidas da contratante, permitindo o acompanhamento e fiscalização da mesma.

7.5. A CONTRATADA deverá se manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no respectivo procedimento licitatório.

7.6. As empresas participantes deverão atender aos requisitos mínimos exigidos para o cadastramento e participação no processo. Além disso, deve assegurar o cumprimento dos compromissos firmados no Instrumento Contratual durante toda a sua vigência.

7.7. Para essa contratação não será necessário a realização de visita técnica.

7.8. Para essa contratação, será necessária realização de Prova de Conceito, conforme os critérios definidos no item 6 do Termo de Referência (Anexo II).

7.9. Não poderão disputar essa licitação ou participar da execução de contrato, direta ou indiretamente:

7.9.1. Empresas que sejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com toda a administração pública nos termos do § 5º do Art. 156, da Lei 14.133/21;

7.9.2. Empresas que sejam declaradas impedidas ou suspensas para licitar por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Municipal de Caraguatatuba;

7.9.3. Empresas que tenham como sócio(s) servidor(es) ou dirigente(s) de qualquer esfera governamental da Administração Municipal;

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



- 7.9.5. 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 obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 7.9.6. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem as alíneas “d” e “f”, 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.
- 7.9.7. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- I - O impedimento de que trata esta alínea 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.
- 7.9.8. 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, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação;
- 7.9.9. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 7.9.10. 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.

7.10. Ficam também vedadas:

- 7.10.1.** A subcontratação total ou parcial do objeto pela contratada a outra empresa;
- 7.10.2.** Como exceção ao item anterior, será permitida a subcontratação de datacenter para hospedagem das aplicações fornecidas, conforme especificações do termo de referência (Anexo II).
- 7.10.3.** A cessão ou transferência total ou parcial do objeto desta Contratação.
- 7.10.4.** A participação de empresas que estejam constituídas sob a forma de consórcio.
- 7.10.5.** Justifica-se a não aceitação pela participação de empresas sob a forma de consórcio, devido o objeto da licitação não ser considerado de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos do Edital. Entende-se ainda que a vedação de consórcios não trará prejuízos à competitividade no certame.

8. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES E DO VALOR PARA CONTRATAÇÃO

- 8.1.** A duração inicial do contrato será de 12 meses, podendo ser prorrogado por termo aditivo até o limite legal.
- 8.2.** Considerando que os padrões de desempenho e os serviços objeto deste Estudo Técnico podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, classificamos o referido objeto como '**serviço comum**'.
- 8.3.** Esta contratação é enquadrada como serviço continuado tendo em vista que se trata de serviço essencial, tornando-se imprescindível a contratação de empresa para a execução dos serviços.
- 8.4.** As quantidades pretendidas, com a descrição completa e especificação detalhada do(s) produto(s) /serviço(s), indicação de marca (quando for o caso), estão disponíveis no **Termo de Referência (Anexo II)**.



8.5. O custo estimado da contratação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances em observância ao Art. 18 § 1º, inciso VI e Art. 24 da Lei Federal 14.133/21.

8.6. A depender do mercado, a publicação do orçamento estimado da contratação ocasiona o chamado efeito âncora, elevando os preços das propostas ao mais próximo possível do valor de referência da Administração. Nessas situações, a consagração de princípios próprios da Administração Pública (interesse público e eficiência, sobretudo) recomenda que o preço orçado pela Administração seja mantido sob sigilo até o fim da disputa no certame.

9. LEVANTAMENTO DE MERCADO

9.1. Para a elaboração deste levantamento de mercado, foram adotados os seguintes critérios:

I. Consulta a fornecedores especializados

Contato direto com empresas atuantes, solicitando cotações e propostas.

II. Pesquisa em portais de transparência

Análise de contratações semelhantes realizadas por órgãos públicos, utilizando como fonte portais de transparência dos municípios:

ÓRGÃO PÚBLICO	MODALIDADE	OBJETO
Prefeitura de São José dos Pinhais	Pregão Eletrônico 63/2023	CONTRATAÇÃO de empresa para implantação e operação de plataforma integrada de gestão de informações e demandas municipais, compreendendo Sistema Web, aplicativo para dispositivos móveis, site de atendimento na internet, chat para solicitações e registros de manifestações, tais como informações, elogios, agradecimentos, serviços e denúncias, fornecendo subsídios de planejamento, automatização e operações das demandas
https://sisazul.sjp.pr.gov.br/webapp/portaltransparencia/wp_licitacao/detalhes/39871		

ÓRGÃO PÚBLICO	MODALIDADE	OBJETO
---------------	------------	--------



Prefeitura de Porto Alegre	PREGÃO ELETRÔNICO 083/2023	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de planejamento, implantação, capacitação, operação e gerenciamento da Central de Relacionamento da Prefeitura de Porto Alegre com o Cidadão (Central do Cidadão)
https://www.portaldecompraspublicas.com.br/processos/rs/prefeitura-municipal-de-porto-alegre-206/pe-83-2023-2023-228793		

III. Consulta a normas técnicas e regulatórias

Verificação dos requisitos ambientais e operacionais exigidos por órgãos reguladores e normas aplicáveis ao objeto da licitação, conforme item 4.1 deste Estudo Técnico.

9.2. No mercado nacional existem diversas empresas que poderiam executar os serviços contratados nesta licitação, como empresas de Tecnologia da Informação e Software, Gestão e Processamento de Dados, Serviços de Gestão Pública e Governança Digital.

9.3. A formalização da contratação será através de **contrato administrativo**.

9.4. A utilização do contrato como forma de contratação, tende a contribuir para o aumento da competitividade, bem como, por consequência, da vantajosidade, considerando a redução dos valores ofertados derivados da compra em escala e não do registro de compra em ata.

9.5. Uma das consequências observadas corriqueiramente no registro de preços é o incremento dos preços oferecidos, justamente em razão das incertezas envolvendo a prestação, resultando em uma contratação mais onerosa do que o necessário para a Administração, vulnerando o atendimento aos princípios da eficiência, economicidade e vantajosidade.

9.6. A formalização do contrato como instrumento jurídico se justifica pela necessidade de **previsibilidade, segurança jurídica, fiscalização eficiente e continuidade dos serviços essenciais** e, além disso, possibilita a **aplicação de penalidades e exigência de garantias contratuais**, conforme previsto na legislação, assegurando maior controle sobre a execução dos serviços e **mitigando**



riscos de descumprimento das obrigações pela contratada garantindo que a Administração Pública possa exigir o fiel cumprimento das obrigações,

9.7. Os dados obtidos demonstram a viabilidade da contratação e possibilitam a elaboração de um edital alinhado às melhores práticas de gestão pública, garantindo economicidade, eficiência e conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

10. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

10.1. Trata-se da contratação de implantação e operacionalização de central telefônica e aplicações de software voltadas para o atendimento as demandas do município de Caraguatatuba. A solução vai contemplar os atendimentos telefônicos demandados através das linhas especiais 156, 153 e 199.

10.1.1. As condições de pagamento estão descritas no item 10 do termo de referência (Anexo II).

10.2. COMPONENTES PRINCIPAIS DA SOLUÇÃO:

10.3. Implantação de central de atendimento: Trata-se da implantação de central de atendimento ao município, referente as demandas telefônicas provenientes das linhas 156, 153 e 199, contemplando os atendimentos de rotina, os atendimentos referentes à Segurança Pública e Defesa Civil. Estão contemplados na contratação os recursos humanos necessários para o atendimento eficiente das demandas, bem como os recursos tecnológicos necessários para garantir a recepção, gestão e segurança das informações geradas a partir das demandas dos municípios. A CONTRATADA deverá dimensionar os equipamentos, demais recursos tecnológicos e humanos a serem utilizados para atender às exigências operacionais da Central de Atendimento, incluindo link telefônico, microcomputadores, servidores, licenças de software, sistema de telefonia (linhas, PABX, etc.), sistema de segurança (nobreaks, gerador, firewall, backups – inclusive em ambiente externo).

10.4. Soluções de software: Tratam-se dos softwares necessários para registro, pelo município ou pelos operadores da Central de atendimento, das demandas a serem atendidas. Estão contempladas as soluções em plataforma Web, bem como



soluções para dispositivos móveis.

10.5. Gestão proativa: A CONTRATADA assume a responsabilidade pela gestão contínua das demandas geradas, apresentando indicadores de eficiência e relatórios analíticos em tempo real. A CONTRATADA fará, também, um trabalho proativo com os colaboradores da CONTRATANTE, no sentido de identificar possíveis causas de atraso e aumentar a qualidade das respostas.

10.6. Segurança da informação: A CONTRATADA será responsável pela hospedagem, guarda e procedimentos de backup de toda a informação gerada pelas soluções contratadas ao longo da prestação do serviço, sejam elas advindas da central telefônica ou dos softwares contemplados.

10.7. Suporte técnico: O serviço dispõe de suporte técnico dedicado para resolução de quaisquer problemas, com manutenção corretiva, preventiva, adequações legais ou demandas de melhorias que surgirem ao longo da prestação de serviços.

10.8. Treinamentos: A CONTRATADA deverá realizar os treinamentos às pessoas indicadas pela CONTRATANTE, conforme especificações no termo de referência (Anexo II).

11. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

11.1. Com base nos estudos acima, a **licitação será aglutinada em lote único**. A reunião dos serviços é uma medida essencial para garantir a **padronização, eficiência e economicidade** da contratação, nos termos do art. 47, inciso I da Lei 14.133/2021.

11.2. Os serviços a serem contratados formam um conjunto unitário, resguardada as suas especificidades. O desmembramento dessas atividades em grupos diferentes poderia trazer grande dificuldade na prestação dos serviços, resultando em dificuldades operacionais e aumento de custos com manutenção e suporte técnico, desajustando a execução dos serviços.

11.3. Com um único lote, a gestão contratual é centralizada, o que simplifica o acompanhamento, a fiscalização e a administração dos serviços prestados. Isso resulta em um controle financeiro mais preciso, além de permitir a execução de relatórios unificados e a análise de dados de consumo, promovendo uma melhor transparência e racionalização dos recursos públicos.



11.4. A adoção do lote único atende ao **princípio da eficiência** e ao interesse público, pois **minimiza riscos operacionais, aperfeiçoa a execução do contrato e assegura melhor custo-benefício** para a administração. Além disso, a contratação em lote único **não restringe indevidamente a competitividade**, pois, conforme este estudo técnico, no mercado nacional existem diversos fornecedores aptos a fornecer o conjunto dos serviços necessários.

11.5. A aglutinação deste objeto não trará prejuízos à Administração, pois a eficiência administrativa no setor público depende do aperfeiçoamento da gestão dos contratos de fornecimento e da padronização dos serviços contratados, garantindo uniformidade nas características. Essa eficiência administrativa deve ser continuamente almejada pela Administração Pública.

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

12.1. Não haverá necessidade de providências para a prestação deste serviço.

12.2. Contrato de n.º 14/2024, oriundo do 23/2023 – PI 1262/2023 está vigente, com encerramento em 31 de Janeiro de 2026.

12.3. Será necessária transição contratual.

13. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

13.1. Para essa contratação não haverá necessidade de contratação interdependente.

13.1.1. Contratação correlata: Atualmente, existe o contrato 14/2024 vigente, tendo como objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo a disponibilização de solução tecnológica para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão, por meio do canal 156, no modelo de Software como Serviço (SaaS), incluindo também fornecimento de atendente virtual inteligente, contemplando os recursos materiais, humanos, tecnológicos, treinamento e suporte técnico necessários à prestação dos serviços de relacionamento da Prefeitura de Caraguatatuba.

14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS



14.1. Possíveis impactos ambientais:

- Geração de Resíduos Eletrônicos;
- Consumo de Energia Elétrica;
- Pegada de Carbono do Data Centers;
- **Produção de Emissões Indiretas (manutenções dos equipamentos);**

14.2. A empresa contratada deverá adotar critérios de sustentabilidade, tais como:

- Uso de computação em nuvem com eficiência energética
- Programa de descarte responsável de equipamentos

15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

15.1. Diante de todo o exposto, a Secretaria de Tecnologia, entende que a contratação pretendida através do instrumento contratual, **declara VIÁVEL** a contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.



ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. OBJETO: Prestação de Serviço de implantação e operacionalização de central de atendimento e relacionamento com o munícipe e Caraguatatuba. Está incluso na prestação do serviço o fornecimento de plataforma integrada de informações e gestão municipal, composta por Sistema Web, Aplicativo para dispositivos móveis, Portal Web e Chat, destinada ao atendimento ao munícipe e ao gestor municipal, com funcionalidades como fornecimento de informações, criação e acompanhamento de solicitações, automatização e suporte à gestão de demandas municipais, além de geração de subsídios para planejamento e operações. Para a área de segurança pública, a plataforma deverá incluir sistema de despacho operacional, rastreamento em tempo real de viaturas e registro, e gerenciamento de boletins de ocorrência.

1.2. FORMA DE CONTRATAÇÃO: Contrato

1.3. MODALIDADE: Pregão Eletrônico

1.4. VIGÊNCIA: O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes, sucessivamente por períodos de 12 (doze) meses, até o limite máximo decenal, conforme o artigo 107 da Lei n.º 14.133/21, desde que, a cada renovação, seja avaliada a viabilidade da prorrogação e mantidas as condições vantajosas para a Administração;

1.5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor preço global

2. ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS E QUANTIDADE

2.1. Considerando que os padrões de desempenho e qualidade dos itens objeto deste Termo de referência podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, classificamos os referidos itens como serviços comuns.



2.2. TABELA DE QUANTITATIVOS PARA SEREM CONTRATADOS

ITEM	UNIDADE	DESCRIÇÃO	QUANTITATIVO
1	SERV	Contratação de empresa para implantação e operacionalização de central de atendimento e relacionamento com o munícipe e Caraguatatuba. Está incluso na prestação do serviço o fornecimento de plataforma integrada de informações e gestão municipal, composta por Sistema Web, Aplicativo para dispositivos móveis, Portal Web e Chat, destinada ao atendimento ao munícipe e ao gestor municipal, com funcionalidades como fornecimento de informações, criação e acompanhamento de solicitações, automatização e suporte à gestão de demandas municipais, além de geração de subsídios para planejamento e operações. Para a área de segurança pública, a plataforma deverá incluir sistema de despacho operacional, rastreamento em tempo real de viaturas e registro, e gerenciamento de boletins de ocorrência. A CONTRATADA deverá garantir licenças de uso ilimitadas para servidores municipais e munícipes durante toda a vigência do contrato, assegurando compatibilidade com padrões modernos de segurança e interoperabilidade. O objetivo é otimizar os serviços municipais, promover eficiência na	1



		gestão pública e ampliar o acesso e a transparência para os cidadãos.	
--	--	---	--

2.3. No escopo da prestação de serviço, constam as seguintes atividades:

Estruturação da central de atendimento;

Estruturação da central de telefonia;

Estruturação do Data Center;

Migração dos dados da solução atual utilizada pela Prefeitura;

Implantação dos softwares;

Operação e manutenção;

2.4. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes, sucessivamente por períodos de 12 (doze) meses, até o limite máximo decenal, conforme o artigo 107 da Lei n.º 14.133/21, desde que, a cada renovação, seja avaliada a viabilidade da prorrogação e mantidas as condições vantajosas para a Administração.

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1. As justificativas e Objetivos da contratação encontram-se no Estudo Técnico Preliminar, Anexo I, Item 5;

3.2. As Justificativas para aglutinação dos itens em Lotes encontram-se no Estudo Técnico Preliminar, Anexo I, Item 11.1.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1. A Descrição da Solução para o problema a ser resolvido estão contidas no Estudo Técnico Preliminar, Anexo I, Item 12.

5. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES E REQUISITOS

Requisitos gerais do Sistema

5.1. Tipos de atendimento



5.1.1. A CONTRATADA fornecerá os canais de entrada e tipos de atendimento ao munícipe, onde deverão ser identificados e registrados em sistema, de qualquer natureza dentro do âmbito municipal, como:

5.1.1.1. Informações;

5.1.1.2. Elogios;

5.1.1.3. Sugestões;

5.1.1.4. Reclamações;

5.1.1.5. Solicitações;

5.1.1.6. Denúncias.

5.1.1.7. Solicitações de agendamento de serviços.

5.2. Canais de Entrada

Os canais de comunicação com os munícipes incluem:

5.2.1. Central de Atendimento: Contato via telefone, onde os registros serão feitos em Sistema Aplicativo Web;

5.2.2. Portal Web: Formulário para solicitação de informação e serviço dentro do site da Prefeitura;

5.2.3. Sistema Aplicativo para dispositivos móveis (App): Disponíveis na Play Store (Google) e App Store (Apple);

5.2.4. Atendimento on-line (Chat): Através do Portal Web e redes sociais;

5.3. Perfis de Usuários

5.3.1. A CONTRATADA deverá oferecer interfaces e módulos, integrados nativamente, e voltados para atividades que percorrem o atendimento, registro, tratamento, planejamento e resoluções do munícipe, e deverão atender aos seguintes perfis, podendo ser criados novos perfis de acordo com a necessidade da CONTRATANTE:

5.3.1.1. Perfil Munícipe: Interface voltada para o munícipe como porta de entrada do relacionamento com a Prefeitura, via Sistemas Web e Aplicativo, permitindo as funções de diversificados tipos de atendimentos, como busca de informações e solicitação de serviços, acompanhamento dos status das solicitações, recebimento



de notificações, avaliação da qualidade dos serviços prestados, interação on-line com os Teleatendentes via Chat. O perfil Múncipe será de uso das pessoas física e jurídica, com acesso somente ao Aplicativo, Portal Web e Chat, e não poderá acessar o Sistema Web;

5.3.1.2. Perfil Administrador do Sistema: Responsável pela parametrização dos serviços, com funções de cadastros, criação, manutenção, mapeamentos e suas respectivas regras, gestão dos usuários e permissões dos perfis de acesso. Esse usuário poderá pertencer a um ou mais grupos dentro do Sistema;

5.3.1.3. Perfil Atendente: Responsável por cadastrar no Sistema Web as informações e demandas de serviços, consultar registros anteriormente incluídos no Sistema, contatar múncipes conforme status dos protocolos, e realizar avaliação da satisfação do serviço com o solicitante. Também atenderá ao Chat e acessará as demandas registradas via Portal Web. Esse usuário poderá pertencer a um ou mais grupos dentro do Sistema;

5.3.1.4. Perfil RSO: Responsável por operar o Sistema, realizando a gestão das solicitações, podendo solicitar complementação de dados, solicitar parecer técnico de demais setores, tramitar a demanda para outro responsável, e responder aos múncipes, tanto respostas parciais quanto finais;

5.3.1.5. Perfil Cadastrador: O perfil Cadastrador deverá registrar protocolos no Sistema Web, sejam os meios de entrada quais forem (Telefone, Aplicativo, Portal Web e Redes Sociais). Os usuários do Perfil Cadastrador serão, por exemplo, servidores públicos alocados nas repartições públicas, agentes do Conselho Tutelar, agentes da Guarda Civil Municipal, funcionários de concessionárias de serviços públicos, e quaisquer outros usuários que a CONTRATANTE considerar importantes;

5.4. Requisitos dos Canais de Entradas

5.4.1. Central de Atendimento

5.4.1.1. O Sistema deverá permitir a captação de vários dados, incluindo origem do contato (se via Chat, Portal Web, redes sociais, Aplicativo ou telefone);



5.4.1.2. O Sistema Web deverá permitir o registro de todos os pedidos de informações e serviços realizados pelos munícipes;

5.4.1.3. O Sistema Web deverá disponibilizar o controle de todos os protocolos gerados para a elaboração de dados estatísticos;

5.4.2. Portal Web e Aplicativo móvel

5.4.2.1. O Portal Web deverá ser disponibilizado ao usuário dentro do site da Prefeitura, permitindo entradas dos mesmos tipos de atendimento encontrados via telefone, possibilitando o autoatendimento para registro de protocolos solicitando informações e/ou serviços;

5.4.2.2. O Portal Web deverá estar disponibilizado para acesso nos navegados Mozilla Firefox, Edge, Google Chrome e Safari, de forma a atender as Leis e Normas vigentes.

5.4.2.3. O Aplicativo para dispositivos móveis deverá estar disponível na Play Store (Google) e Aplicativo Store (Apple) para download gratuito;

5.4.2.4. O portal e o aplicativo devem ser fáceis de usar, ergonômicos e práticos, além de disponibilizar as funcionalidades necessárias para a criação de protocolos;

5.4.2.5. Todos os protocolos gerados via Portal Web e via Aplicativo deverão emitir um número de protocolo provisório que será revisado e aprovado por um tele atendente da Central de Atendimento. Após a avaliação, sendo registrado um protocolo no Sistema Web, deverá ser gerado um ou mais números de protocolos para acompanhamento do munícipe através do Portal Web ou do Aplicativo;

5.4.2.6. O Portal Web e as redes sociais deverão disponibilizar aos munícipes a função Chat direto com a central de atendimento.

5.4.3. Acesso e Cadastro

5.4.3.1. O usuário deverá realizar o download do Aplicativo das lojas Google e/ou Apple, autorizar o acesso à localização (GPS) durante o uso e permitir notificações na tela do celular (Push);

5.4.3.2. O Portal Web e o Aplicativo deverão disponibilizar cadastro para acesso com dados pessoais, login e senha, pessoa física ou jurídica, com mecanismo que impeça duplicidade de cadastros;



5.4.3.3. O cadastro realizado será único e possibilitará o acesso tanto ao Portal Web quanto ao Aplicativo;

5.4.3.4. O cadastro poderá ser criado e editado pelo próprio usuário.

5.4.4. Cadastrar Solicitação

5.4.4.1. O Portal Web e o Aplicativo devem permitir que o usuário crie sua própria solicitação, conforme padrão do formulário disponível para o assunto tratado;

5.4.4.2. Os campos do formulário de cadastro devem seguir os mesmos parâmetros e obrigações das solicitações da Central de Atendimento;

5.4.4.3. Tanto o Portal Web quanto o Aplicativo deverão disponibilizar opção para manter sigilo nas solicitações;

5.4.4.4. Autopreenchimento dos dados do solicitante, quando o mesmo já tiver cadastro;

5.4.4.5. Os assuntos disponíveis deverão ser listados conforme a base do Sistema Web;

5.4.4.6. Os subassuntos disponíveis deverão ser listados conforme os assuntos atrelados.

5.4.4.7. Seleção do tipo de atendimento;

5.4.4.8. Endereço completo do local da solicitação com tipo de logradouro, logradouro, número do local, complemento se houver, bairro, cidade. O munícipe poderá visualizar em um mapa (georreferenciado) a posição do endereço, podendo registrar o protocolo neste local ou escolher outro;

5.4.4.9. Disponibilizar campo aberto para digitação da descrição da demanda;

5.4.4.10. Disponibilizar inclusão de anexos, sendo:

5.4.4.10.1. Portal Web: Permitir até 4 arquivos de anexos nos formatos jpeg, png, pdf, tamanho máximo de 50 MB por arquivo;

5.4.4.10.2. Aplicativo: Permitir anexar um vídeo de até 05 segundos, e até três arquivos de imagens, podendo também tirar foto por meio do smartphone no momento do registro. Caso não envie vídeo, poderão ser quatro imagens. Permitir os formatos de imagem jpeg, tamanho máximo de 50mb por arquivo;



5.4.4.11. O Sistema deverá registrar todas as respostas aos protocolos, e disponibilizar no cadastro do munícipe, em tela dedicada, possibilitando consulta e interação, através do Aplicativo e do Portal Web;

5.4.5. Consulta e Comunicação

5.4.5.1. O Portal Web e o Aplicativo disponibilizarão menu para que o usuário possa consultar as demandas geradas por ele, contendo o histórico do andamento, os status, e informações da solicitação;

5.4.5.2. Deverá ser disponibilizada função para que o solicitante aceite ou não a resposta aplicada ao seu protocolo;

5.4.5.3. Em caso de não aceite da resposta, o Portal Web e o Aplicativo deverão reencaminhar o protocolo ao setor responsável, com as observações apontadas pelo solicitante;

5.4.5.4. Em caso de aceite da resposta, o Portal Web e o Aplicativo disponibilizarão uma tela para avaliação da resposta aplicada e da qualidade do atendimento, seguindo-se o encerramento do protocolo;

5.4.5.5. O Portal Web e o Aplicativo deverão disponibilizar um menu onde o usuário poderá acessar suas informações cadastrais, podendo editar caso necessário;

5.4.5.6. O Aplicativo, por meio de integração com o Sistema Web, deverá possibilitar que o solicitante receba notificações relativas aos protocolos.

5.5. Atendimento on-line

Deverá ser possibilitado ao usuário entrar em contato com a Central de Atendimento via Chat, no Portal Web, dentro do site da Prefeitura e via redes sociais.

5.5.1. Portal Web

5.5.1.1. Permitir que o usuário solicite informações ou serviços por meio do Chat on-line;

5.5.1.2. O Sistema permitirá que o usuário visualize todo o histórico de comunicação na interface de atendimento e possa enviar a conversa do Chat para um e-mail;

5.5.1.3. O registro de informação e solicitação através do Chat deverá seguir as mesmas regras de atendimento via telefone;



5.5.1.4. Após o encerramento do atendimento, o Chat deverá disponibilizar a avaliação do atendimento recebido.

5.5.2. Redes Sociais

5.5.2.1. O Sistema deverá possuir integração com as redes sociais definidas pela CONTRATANTE, possibilitando a comunicação do munícipe com a Central de Atendimento, conforme suas políticas de privacidade e publicação;

5.5.2.2. Permitir que o munícipe solicite informações ou serviços por meio das redes sociais, possibilitando upload e download de arquivos; sempre que a rede social em questão possuir este recurso;

5.5.2.3. O registro de informação e solicitação através das redes sociais deverá seguir as mesmas regras de atendimento via telefone.

5.6. Funcionalidades do Sistema Web

5.6.1. Perfil Administrador

O administrador deverá ter permissão para configuração de parâmetros para o funcionamento da solução como definição da quantidade máxima de tentativas até que o protocolo seja finalizado automaticamente, definição da quantidade de dias que um protocolo deverá aguardar a devolutiva do munícipe via Aplicativo ou Portal Web, quantidade máxima de dias que o usuário poderá permanecer sem acessar o Sistema até que seja inativado, cadastros básicos para seleção pelo Teleatendente no momento do registro de uma informação ou solicitação de serviço:

5.6.1.1. Cadastro e Gestão dos Serviços disponíveis

5.6.1.2. O Sistema Web deverá permitir ao administrador do Sistema realizar o mapeamento de assuntos, subassuntos, bairros, regiões, tipos de demandas, responsáveis, usuários, grupos e demais campos necessários aos registros e encaminhamentos, em uma interface específica sem a necessidade de programação, dispondo de autonomia e liberdade para criação dos formulários, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. O Perfil Administrador terá as opções de cadastro e alteração da estrutura organizacional, estrutura dos serviços, formulário dos serviços, grupos de trabalho e usuários, dentre outros parâmetros;



5.6.1.3. Cadastro da Estrutura Organizacional

5.6.1.3.1. O Sistema Web deverá ter como base do cadastro a estrutura organizacional da Prefeitura, e manter-se atualizado conforme os serviços disponíveis;

5.6.1.3.2. Para o cadastro da estrutura deverão ser considerados três níveis, sendo Secretarias/Fundações/Autarquias o primeiro, Diretoria de unidade o segundo, e a terceira é a Divisão. O Sistema deverá permitir o cadastro dessa estrutura com sigla e descrição; onde a hierarquia deverá ser seguida no mapeamento do serviço.

5.6.1.4. Cadastro da Estrutura dos Serviços

O protocolo de demandas seguirá a estrutura organizacional com Assunto, Subassunto, Tipo de protocolo, Bairro, Região e Divisão/Grupo Responsável. O Sistema deverá possibilitar o vínculo de um assunto com o subassunto, sendo identificado pela sua descrição. O subassunto determina o que está sendo solicitado e quem é o responsável.

5.6.1.5. Criação das Áreas de Atuação

O SISTEMA deverá fornecer a função de criar Área de Atuação, que no cadastro deverá conter: nome, descrição, Entidade responsável, serviços de responsabilidade e a área de atuação geográfica.

5.6.1.6. Assunto e Subassunto

5.6.1.6.1. A tela de parametrização dos assuntos com subassuntos deverá conter os campos com possibilidade de seleção única ou múltipla:

5.6.1.6.1.1. Canais de Entradas: Devem ser apresentadas em formato de escolha única;

5.6.1.6.1.2. Texto explicativo: Campo aberto com a descrição de cada tema, com a finalidade de auxiliar o atendimento do perfil atendente;

5.6.1.6.1.3. Urgente: Identificar se um serviço pode ser cadastrado como urgente ou não;



5.6.1.6.1.4. Sigiloso: Identificar se um pode ser cadastrado como sigiloso ou não. (Os dados do munícipe permanecem visíveis apenas para a Central de Atendimento);

5.6.1.6.1.5. Anônimo: Identificar se um serviço pode ser cadastrado como anônimo ou não, e só poderão ser abertos via telefone;

5.6.1.6.1.6. Notificação a cada nova entrada: Mecanismo que alerta, por e-mail, os responsáveis pelas demandas a cada nova solicitação criada;

5.6.1.6.1.7. Prazo de Resposta (em dias): Cadastro de acordo de nível de serviço para cada demanda;

5.6.1.6.1.8. Notificações de vencimento de prazo de demanda (em dias): Cadastro de níveis de notificação para responsáveis pelos setores no nível hierárquico, sendo enviada a notificação via e-mail;

5.6.1.6.1.9. Tópico: Assunto e Subassunto disponíveis para registro de Informação e/ou Solicitação de serviço;

5.6.1.6.1.10. Dados Importantes: O Sistema deverá disponibilizar também um formulário dinâmico, com possibilidade de adicionar questões/campos adicionais, com questionamentos pertinentes ao serviço. Os campos poderão ser para digitação livre, data, hora, múltipla escolha, escolha única entre outros;

5.6.1.6.1.11. Dados Importantes da Execução: Caso serviço necessite de dados da execução, o Sistema abrirá uma função de formulário dinâmico, com possibilidade de adicionar questões/campos adicionais, com questionamentos pertinentes ao serviço. Os campos poderão ser para digitação livre, data, hora, múltipla escolha, escolha única entre outros;

5.6.1.6.2. Inativar: Disponibilizar mecanismo que possibilite a ativação ou inativação de assunto com subdivisão, onde o mesmo não poderá ser utilizado após bloqueado. Solicitações já criadas deverão continuar o fluxo normal do atendimento.

5.6.1.7. Cadastro dos Grupos de Trabalho

5.6.1.7.1. O Sistema permitirá a criação de Grupos de Trabalho contendo sigla, descrição, Diretoria vinculada, permissões de visualização e tipo de perfil;



5.6.1.7.2. A seleção dos serviços de responsabilidade do Grupo de Trabalho será através de uma chave composta de assunto, subassunto, regiões e/ou bairros, bem como o tipo de protocolo. Um mesmo grupo poderá ser responsável por mais de uma demanda, porém uma demanda somente poderá ser de responsabilidade de um grupo, conforme parametrização do Sistema Web;

5.6.1.7.3. Deverá permitir ao administrador escolher quais as permissões que os diferentes grupos de acesso terão dentro do Sistema.

5.6.1.8. Cadastro e Gestão dos Usuários

5.6.1.8.1. A criação de novos usuários e configuração dos acessos deverá ser feita em uma interface específica sem necessidade de programação, onde o administrador do Sistema terá liberdade e autonomia para criar, editar, alterar, ou inativar os acessos;

5.6.1.8.2. A liberação de acesso será permitida após o preenchimento do cadastro com os dados pessoais, como Nome, Entidade, Departamento/Divisão, Cargo, Telefone corporativo, e-mail corporativo, matrícula, login de rede caso exista, e o tipo de Perfil de Usuário;

5.6.1.8.3. As permissões serão vinculadas ao Usuário de acordo com o Grupo a que o mesmo pertence;

5.6.1.8.4. Ao associar o Usuário ao Grupo de Trabalho, automaticamente o usuário deverá visualizar os protocolos que foram criados para o serviço vinculado. O Perfil RSO será o responsável pelas demandas do departamento;

5.6.1.8.5. O Sistema permitirá a criação de Perfis personalizados, com liberação de acordo com as funcionalidades existentes no Sistema, escolhendo permissões como: Consultar, Criar, Editar, Excluir;

5.6.1.8.6. Deverá disponibilizar opção para ativar ou inativar o cadastro do usuário. Quando inativado, o usuário não terá mais acesso ao Sistema;

5.6.1.8.7. O Sistema deverá permitir alteração no cadastro, no perfil, no nível de acesso, reenviar ou redefinir senha;

5.6.2. Perfil Atendente



Tem a função de cadastrar o munícipe, identificar a demanda dentro da tabela do assunto/subdivisão disponibilizada no Sistema. Em se tratando de informação, o Sistema deverá disponibilizar tela para registro e salvar o protocolo sem encaminhar ao departamento. Em se tratando de serviços, o Sistema deverá disponibilizar tela para registro, e salvar o protocolo, e realizar o encaminhamento ao departamento responsável.

5.6.2.1. Cadastro do Munícipe

5.6.2.1.1. O Sistema deverá permitir o cadastro e a correta identificação do munícipe, sendo ele pessoa Física (por meio do CPF) ou Jurídica (por meio do CNPJ), com o objetivo de impedir cadastros duplicados;

5.6.2.1.2. Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa física são: nome completo, CPF, tipo de pessoa física, endereço e sexo;

5.6.2.1.3. Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: nome social, data de nascimento, nome da mãe, e-mail, RG com seus complementos, título de eleitor, NIS, telefone, documento opcional e entre outros. Caso o meio de resposta selecionado pelo munícipe seja e-mail, obrigatoriamente o Sistema deverá exigir um endereço eletrônico para inclusão no cadastro. O mesmo processo deverá ocorrer com o telefone;

5.6.2.1.4. O Sistema Web deverá reconhecer entre CPF válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;

5.6.2.1.5. Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa jurídica são: CNPJ, Razão Social, pessoas autorizadas e endereço;

5.6.2.1.6. O Sistema Web deverá reconhecer entre CNPJ válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;

5.6.2.1.7. Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: ramo de atividade, Inscrição Estadual, nome Fantasia, site, e-mail, Inscrição Municipal e telefone;

5.6.2.1.8. Os telefones deverão ter a opção de classificação como: preferencial, fixo, celular, comercial, recado entre outros, campo aberto para "Observações do Telefone";

5.6.2.1.9. Tipo de Solicitante: munícipe, vereador, policial, entre outros;



5.6.2.1.10. Cadastros de pessoas físicas e jurídicas devem ter status de ativo ou inativo;

5.6.2.1.11. O Sistema Web deve permitir uma busca fácil e rápida pelo cadastro dos munícipes, sendo como pessoa física ou jurídica, e pelos protocolos já abertos. Deverão ser disponibilizados campos para pesquisa de cadastro/protocolo como Nome, CPF, CNPJ, telefone, número do protocolo dentre outros;

5.6.2.1.12. O Sistema Web deverá disponibilizar a função “Atendimento não realizado”. Permite que o Teleatendente encerre o protocolo em aberto, será usado quando houver alguma intercorrência que não permita o registro de informação no Sistema: como engano, não competência da Prefeitura, Queda da ligação, Ligações transferidas, Trote, Desistência por parte do munícipe, entre outros. Mantendo o registro do atendimento;

5.6.2.1.13. Os protocolos criados devem ser identificados pelo canal de entrada utilizado.

5.6.2.2. Cadastro da demanda no Sistema Web

5.6.2.2.1. O Sistema deverá apontar ao Teleatendente todos os itens solicitados e parametrizados no formulário para preenchimento. De acordo com o serviço selecionado, os campos para preenchimento do formulário da solicitação podem mudar, conforme as regras para cada um dos serviços que foram incluídos;

5.6.2.2.2. O Sistema deverá permitir que o Teleatendente descreva a necessidade do munícipe em campo dedicado no formulário;

5.6.2.2.3. Caso o subassunto escolhido pelo munícipe permita a opção de registro em anônimo, o atendimento permite seguir sem identificação do solicitante;

5.6.2.2.4. Caso o subassunto escolhido pelo munícipe permita a opção de registro em sigilo, os dados pessoais permanecerão visíveis apenas para o Teleatendente, não sendo visíveis para os responsáveis pela demanda;

5.6.2.2.5. Em se tratando de registro de informações, utilizará uma tela dedicada, emitirá um protocolo ou mais, mas não será encaminhado ao departamento responsável;



5.6.2.2.6. Em se tratando de registro de elogios, sugestões, reclamações, solicitações, e denúncias, utilizará uma tela dedicada, num formulário previamente parametrizado, selecionará um meio de resposta, emitirá um protocolo ou mais, e será encaminhada a demanda ao departamento responsável;

5.6.2.2.7. Toda resposta registrada no Sistema, independente da escolha do munícipe, deverá ficar registrada no protocolo, como histórico e disponível para consulta, através do Aplicativo e do Portal Web;

5.6.2.2.8. O Sistema deverá disponibilizar na tela de endereço do local da demanda uma opção para preenchimento rápido, quando for o endereço do munícipe. Caso não seja, o Teleatendente deverá ter a opção para cadastrar o endereço correto para o protocolo de forma completa (tipo de logradouro, logradouro, número, bairro e região), um campo aberto de ponto de referência, deve estar disponível caso haja necessidade. O Sistema deverá georreferenciar o endereço no mapa para diminuir a possibilidade de erro no cadastro;

5.6.2.2.9. Caso o endereço do local da demanda não exista no banco de dados, o Sistema deverá possibilitar ao Teleatendente o cadastro no momento do registro. Conforme parametrização, este endereço deverá passar por uma aprovação superior para que possa ser validada a entrada dele no Sistema;

5.6.2.2.10. Caso exista protocolo em aberto no Sistema contendo o raio georreferenciado definido para o endereço e assunto/subdivisão selecionados, o Sistema deverá identificar e ofertar ao Teleatendente o vínculo com este protocolo;

5.6.2.2.11. Após a criação do protocolo ele seguirá regras de fluxos de acordo com o mapeamento parametrizado;

5.6.2.2.12. Ao criar o protocolo, este deverá estar disponível aos usuários que tenham permissão de acesso e pertençam aos grupos de trabalho que foram vinculados ao protocolo durante o atendimento;

5.6.2.2.13. O sistema deverá permitir complementação de dados no protocolo, tanto em contato ativo quanto receptivo, desde que o status permita as alterações e atualizações;

5.6.2.2.14. O sistema deverá permitir que o Teleatendente apenas visualize o conteúdo completo do formulário de cadastro, não permitindo alterações.



5.6.2.3. Atendimento via Portal Web, Aplicativo para dispositivos móveis (App), Chats e Redes Sociais

5.6.2.3.1. As solicitações geradas via Portal Web, Aplicativo móvel ou redes sociais devem gerar um protocolo provisório e serem encaminhadas para os Teleatendentes com o objetivo de validar as informações, completar os dados caso necessário e encaminhar aos responsáveis conforme mapeamento parametrizado, gerando um ou mais protocolos de atendimento;

5.6.2.3.2. O protocolo provisório deverá ser registrado no Sistema Web, podendo ser consultado, e acompanhará o protocolo definitivo até o seu encerramento.

5.6.2.4. Atendimento Ativo

5.6.2.4.1. Os atendimentos ativos são realizados quando a Central de Atendimento entra em contato com o munícipe para repasse de resposta ou complementação de dados;

5.6.2.4.2. Os protocolos que estão na Central de Atendimento para contato, são de responsabilidade da equipe de gestão da Central, que deverá parametrizar as regras da fila dos protocolos, de acordo com definições da CONTRATANTE;

5.6.2.4.3. O Sistema Web deverá ter uma interface para gestão de fila dos protocolos, que de forma automática e sistêmica deverá enviar para os Teleatendentes executarem o procedimento de contato com o munícipe, conforme os status e parametrização do mapeamento;

5.6.2.4.4. O Sistema Web deverá possibilitar ao munícipe aceitar ou não a resposta aplicada pelo responsável;

5.6.2.4.5. Caso o munícipe não aceite a resposta, conforme parametrização do sistema, o protocolo deverá retornar ao responsável, com as observações apontadas pelo munícipe;

5.6.2.4.6. Caso o munícipe aceite a resposta, conforme parametrização do sistema, o protocolo deverá possibilitar a realização de pesquisa de satisfação e encerramento do registro;

5.6.2.4.7. O Sistema Web deverá identificar quando não foi possível encontrar o munícipe dentro do número de tentativas de contato parametrizado, levando à



conclusão da demanda quando o contato for para informar resposta, ou devolução ao responsável/fila de contato, em caso de complementação de dados.

5.6.3. Perfil RSO

O Responsável pelo Serviço no Órgão (RSO) tem a atribuição de responder às solicitações que estiverem sob sua responsabilidade. O Sistema Web deverá possibilitar ao responsável a devolução do protocolo nos casos que identificar como não sendo de sua responsabilidade, e/ou devido à falta de dados no registro. Também deverá permitir o envio de solicitação de parecer técnico, aplicar resposta parcial ou definitiva ao munícipe, reencaminhar a demanda a outro departamento, imprimir protocolos, dentre outras atividades;

5.6.3.1. Visualização dos Protocolos

5.6.3.1.1. O RSO, ao acessar o Sistema Web, deverá ter uma visão geral dos protocolos sob sua responsabilidade, demonstrado em números gerais, e específicos quando aplicados filtros, os status de prazo e demais parametrizações disponíveis;

5.6.3.1.2. Os protocolos cadastrados como “Urgente” deverão ter destaque na visualização do usuário;

5.6.3.1.3. O Sistema Web deverá ofertar campos para filtrar os protocolos, conforme parametrização do mapeamento, e disponibilidade de dados do formulário de registro, demonstrando o resultado em uma tabela de fácil compreensão com os dados selecionados no filtro;

5.6.3.1.4. Ao selecionar uma linha, o Sistema Web deverá apresentar a demanda em tela contendo os dados de registro do protocolo como cabeçalho, dados do solicitante (quando não sigiloso) e da solicitação, histórico do protocolo, anexos, respostas aplicadas ao protocolo (quando houver);

5.6.3.1.5. Cabeçalho: Informa os dados gerais do protocolo, ou seja, Tipo de solicitação, número do protocolo, data de criação, status, etc.;

5.6.3.1.6. Dados do Solicitante: São dados que se referem ao solicitante do serviço, como: nome, dados de contato, endereço, entre outros;



5.6.3.1.7. Dados da Solicitação: São dados que se referem à solicitação, como: assunto, subassunto, descrição, endereço, e demais informações;

5.6.3.1.8. Histórico do Protocolo: São dados que se referem a qualquer atividade realizada no protocolo;

5.6.3.1.9. Respostas aplicadas ao protocolo: São dados que se referem a qualquer resposta aplicada ao protocolo, parcial ou final.

5.6.3.2. Gestão dos Protocolos

5.6.3.2.1. O Sistema Web deverá:

5.6.3.2.1.1. Disponibilizar a visualização dos protocolos de maneira georreferenciada, contendo um ícone representado cada protocolo no mapa, respeitando os filtros realizados;

5.6.3.2.1.2. Demonstrar as informações e status do protocolo ao selecionar o ícone no mapa;

5.6.3.2.1.3. Permitir ao usuário visualizar as áreas de atuação vinculadas a ele, selecionando o Grupo de Trabalho no filtro de pendências;

5.6.3.2.1.4. Viabilizar ao usuário a visualização dos formulários de criação dos assuntos de sua responsabilidade, porém não permitir alteração;

5.6.3.2.1.5. Permitir agrupamento dos protocolos, de forma aleatória, ou pelos filtros disponibilizados como: logradouro, bairro, região, assunto, entre outros;

5.6.3.2.1.6. Possibilitar a inclusão de observações na solicitação;

5.6.3.2.1.7. Propiciar que o responsável trate os protocolos vinculados separadamente ou em conformidade com o vínculo;

5.6.3.2.1.8. Proporcionar ao usuário a possibilidade de imprimir a solicitação, de forma aleatória, agrupada ou vinculada.

5.6.3.2.2. Respostas dos Protocolos

5.6.3.2.2.1. Ao acessar uma solicitação o RSO poderá responder ao solicitante, uma resposta final ou parcial;

5.6.3.2.2.2. O Sistema Web deverá permitir a inclusão de até 4 arquivos de anexos nos formatos jpg, jpeg, png, pdf e mp4, tamanho máximo de 50mb por arquivo;



5.6.3.2.2.3. O Sistema Web deverá viabilizar ao RSO a aplicação de resposta de acordo com a ação realizada frente à demanda registrada como Serviço Executado e a data da execução, Serviço não Executado e a justificativa, ou Resposta Realizada para quando se tratar de resposta administrativa. Quando a resposta necessita de conhecimento e validação de um Grupo de Supervisão, também haverá a opção de Resposta não aceita pelo RSO de Supervisão. Deverá ser disponibilizado um campo para inserção da descrição da resposta ao munícipe;

5.6.3.2.2.4. Quando necessário, o RSO poderá solicitar parecer técnico a outro departamento/usuário, sendo que para isso o Sistema Web deverá disponibilizar a função no protocolo registrado, por meio de impressão da demanda, via sistema ou e-mail, e um campo aberto para descrição da informação solicitada;

5.6.3.2.2.5. Em se tratando de solicitação de parecer via sistema ou e-mail, deverá ser disponibilizado mecanismo para o responsável possa responder à solicitação ao RSO do Grupo de Trabalho, assim como um campo para descrição da resposta ao parecer;

5.6.3.2.2.6. Quando o RSO identificar que a demanda registrada necessita de mais dados para ser tratada, ele deverá ter a opção no protocolo para reencaminhar o registro para a Central de Atendimento contatar o munícipe para complemento de dados: Ao solicitar complemento, o protocolo abrirá um campo para descrição. O protocolo voltará para a Central de Atendimento, para que se entre em contato com o munícipe e complementar os dados;

5.6.3.2.2.7. Tendo o RSO identificado que a demanda registrada não é de sua responsabilidade, ele deverá ter a opção no protocolo para reencaminhar o registro para a Central de Atendimento ou para outro departamento. Após o processo, o protocolo volta a passar pelos mesmos fluxos de tramitação;

5.6.3.2.2.8. O Sistema web deverá registrar todas as ações realizadas no protocolo, mantendo um histórico de interações.

5.6.4. Perfil Cadastrador

Tem a função de cadastrar as demandas internas da municipalidade, identificar a demanda dentro da tabela do assunto/subdivisão disponibilizada no Sistema.



Em se tratando de serviços, o Sistema deverá disponibilizar tela para registro, e salvar o protocolo, e realizar o encaminhamento ao departamento responsável.

5.6.4.1. Cadastro do Solicitante

5.6.4.1.1. O Sistema deverá permitir o cadastro e a correta identificação do munícipe, sendo ele pessoa Física (por meio do CPF) ou Jurídica (por meio do CNPJ), com o objetivo de impedir cadastros duplicados;

5.6.4.1.2. Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa física são: nome completo, CPF, tipo de pessoa física, endereço e sexo;

5.6.4.1.3. Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: nome social, data de nascimento, nome da mãe, e-mail, RG com seus complementos, título de eleitor, NIS, telefone, documento opcional e entre outros. Caso o meio de resposta selecionado pelo munícipe seja e-mail, obrigatoriamente o Sistema deverá exigir um endereço eletrônico para inclusão no cadastro. O mesmo processo deverá ocorrer com o telefone;

5.6.4.1.4. O Sistema Web deverá reconhecer entre CPF válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;

5.6.4.1.5. Os dados cadastrais obrigatórios para pessoa jurídica são: CNPJ, Razão Social, pessoas autorizadas e endereço;

5.6.4.1.6. O Sistema Web deverá reconhecer entre CNPJ válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido;

5.6.4.1.7. Os dados cadastrais opcionais disponíveis são: ramo de atividade, Inscrição Estadual, nome Fantasia, site, e-mail, Inscrição Municipal e telefone;

5.6.4.1.8. Os telefones deverão ter a opção de classificação como: preferencial, fixo, celular, comercial, recado entre outros, campo aberto para "Observações do Telefone";

5.6.4.1.9. Tipo de Solicitante: munícipe, vereador, policial, entre outros;

5.6.4.1.10. Cadastros de pessoas físicas e jurídicas devem ter status de ativo ou inativo;

5.6.4.1.11. O Sistema Web deve permitir uma busca fácil e rápida pelo cadastro, sendo como pessoa física ou jurídica, e pelos protocolos já abertos. Deverão ser



disponibilizados campos para pesquisa de cadastro/protocolo como Nome, CPF/CNPJ, telefone, número do protocolo dentre outros;

5.6.4.1.12. Os protocolos criados devem ser identificados pelo canal de entrada utilizado.

5.6.4.2. Cadastro da demanda no Sistema Web

5.6.4.2.1. O Sistema deverá apontar ao Cadastrador todos os itens solicitados e parametrizados no formulário para preenchimento. De acordo com o serviço selecionado, os campos para preenchimento do formulário da solicitação podem mudar, conforme as regras para cada um dos serviços que foram incluídos;

5.6.4.2.2. O Sistema deverá permitir que o Cadastrador descreva a necessidade do munícipe em campo dedicado no formulário;

5.6.4.2.3. Caso o subassunto escolhido permita a opção de registro em anônimo, o atendimento permite seguir sem identificação do solicitante;

5.6.4.2.4. Caso o subassunto escolhido permita a opção de registro em sigilo, os dados pessoais permanecerão visíveis apenas para o Cadastrador, não sendo visíveis para os responsáveis pela demanda;

5.6.4.2.5. Em se tratando de registro de elogios, sugestões, reclamações, solicitações, e denúncias, utilizará uma tela dedicada, num formulário previamente parametrizado, selecionará um meio de resposta, emitirá um protocolo ou mais, e será encaminhada a demanda ao departamento responsável;

5.6.4.2.6. Toda resposta registrada no Sistema, independente da escolha do meio resposta, deverá ficar registrada no protocolo, como histórico e disponível para consulta, através do Aplicativo e do Portal Web;

5.6.4.2.7. O Sistema deverá disponibilizar na tela de endereço do local da demanda uma opção para preenchimento rápido, quando for o endereço do munícipe. Caso não seja, o Cadastrador deverá ter a opção para cadastrar o endereço correto para o protocolo de forma completa (tipo de logradouro, logradouro, número, bairro e região), um campo aberto de ponto de referência, deve estar disponível caso haja



necessidade. O Sistema deverá georreferenciar o endereço no mapa para diminuir a possibilidade de erro no cadastro;

5.6.4.2.8. Caso o endereço do local da demanda não exista no banco de dados, o Sistema deverá possibilitar ao Cadastrador o cadastro no momento do registro. Conforme parametrização, este endereço deverá passar por uma aprovação superior para que possa ser validada a entrada dele no Sistema;

5.6.4.2.9. Caso exista protocolo em aberto no Sistema contendo o raio georreferenciado definido para o endereço e assunto/subdivisão selecionados, o Sistema deverá identificar e ofertar ao Cadastrador o vínculo com este protocolo;

5.6.4.2.10. Após a criação do protocolo ele seguirá regras de fluxos de acordo com o mapeamento parametrizado;

5.6.4.2.11. Ao criar o protocolo, este deverá estar disponível aos usuários que tenham permissão de acesso e pertençam aos grupos de trabalho que foram vinculados ao protocolo durante o atendimento;

5.6.4.2.12. O sistema deverá permitir complementação de dados no protocolo, tanto em contato ativo quanto receptivo, desde que o status permita as alterações e atualizações;

5.6.4.2.13. O sistema deverá permitir que o Cadastrador apenas visualize o conteúdo completo do formulário de cadastro, não permitindo alterações.

5.7. Demandas de Segurança

5.7.1. O sistema deverá receber todas as demandas da segurança pública oriundas do 156, 153, 199 e aplicativos, e automaticamente transferir para o módulo de demandas de segurança;

5.7.2. Possibilitar o uso para o agentes de segurança, trânsito e defesa civil;

5.7.3. Geração de banco de dados de veículos roubados;

5.7.4. Cadastro único de envolvidos em ocorrências e suas características físicas;

5.7.5. As ocorrências deverão ter os seguintes critérios:

5.7.5.1. Abertura de registro de atendimento único (protocolo automático);

5.7.5.2. Abertura da tela de cadastro automaticamente;



- 5.7.5.3. Caso o número identificado já tenha protocolo, o sistema deverá trazer automaticamente os dados da última ligação (nome, endereço);
- 5.7.5.4. O Sistema deverá informar se o número chamador já realizou trotes em algum momento;
- 5.7.5.5. O Sistema deverá informar se o número chamador já realizou alguma chamada nas últimas 24 horas;
- 5.7.5.6. Registro de informações prévias (data, hora, chamador, protocolo);
- 5.7.5.7. Em caso de trote, o sistema deverá possuir um atalho para vincular o protocolo ao trote, evitando assim que todas as informações obrigatórias sejam preenchidas;
- 5.7.6. O sistema deverá obrigar o preenchimento dos seguintes campos:
- 5.7.6.1. Telefone do solicitante;
- 5.7.6.2. Nome do solicitante;
- 5.7.6.3. Descrição do fato;
- 5.7.6.4. Endereço da ocorrência;
- 5.7.6.5. Bairro da ocorrência;
- 5.7.6.6. Número;
- 5.7.6.7. Ponto de referência;
- 5.7.6.8. Tipo da ocorrência;
- 5.7.6.9. Origem;
- 5.7.7. O sistema deverá permitir que, ao selecionar o tipo da ocorrência, o sistema traga perguntas específicas ao tipo de ocorrência para a abertura da mesma;
- 5.7.8. As perguntas deverão ser personalizáveis, podendo remover ou adicionar novas perguntas sem que sejam necessárias alterações no cadastro do tipo da ocorrência;
- 5.7.9. Ao digitar o endereço da ocorrência, o sistema deverá informar se já existem ocorrências próximas a ocorrência que está sendo cadastrada;
- 5.7.10. Ao digitar o endereço, o sistema deverá automaticamente carregar o mapa do local da ocorrência;
- 5.7.11. O sistema deverá permitir a entrada de serviço de viatura, sendo que no mínimo deverá ser informado:



- 5.7.11.1. A equipe, destacando o motorista;
- 5.7.11.2. Unidade operacional;
- 5.7.11.3. Status da viatura;
- 5.7.11.4. Data da entrada de serviço;
- 5.7.12. O sistema deverá permitir a mudança do status da viatura;
- 5.7.13. Toda troca de Status deverá indicar o responsável por alterar e mostrar a data da troca;
- 5.7.14. O sistema deverá permitir o encerramento da viatura, informando o KM final da viatura;
- 5.7.15. O sistema deverá permitir o encerramento da viatura, anexando imagens do fechamento e entrada da mesma;
- 5.7.16. O operador poderá efetuar a mudança da latitude e longitude do protocolo diretamente no mapa, arrastando o ícone inserido;
- 5.7.17. Ao arrastar o ícone do registro da ocorrência, o sistema deverá indicar a regional de atuação da ocorrência;
- 5.7.18. O operador poderá vincular o protocolo a um já existente, evitando assim de abrir múltiplos protocolos para mesma ocorrência;
- 5.7.18.1. O sistema deverá possuir uma tela para todos os protocolos abertos com atualização automática e alerta sonoro, possibilitando separar por:
 - 5.7.18.2. Ocorrências não lidas;
 - 5.7.18.3. Ocorrências lidas;
 - 5.7.18.4. Ocorrências despachadas;
 - 5.7.18.5. Ocorrências finalizadas por dispositivos mobile;
- 5.7.19. Serviço de alerta com emissão de aviso sonoro de novos protocolos;
- 5.7.20. O sistema deverá emitir o aviso sonoro até que o operador faça a leitura do protocolo em questão;
- 5.7.21. Ao abrir o protocolo o sistema deverá indicar a viatura mais perto para o atendimento;
- 5.7.22. O sistema deverá permitir consultar todas as viaturas disponíveis, com seu status atual (em atendimento, disponível, em refeição etc.), a sua distância para a ocorrência e regional de abertura;



- 5.7.23. Para realizar o despacho, o sistema deverá mostrar apenas as viaturas com entrada de serviço realizada;
- 5.7.24. O sistema deverá permitir despacho de múltiplas viaturas para mesmo protocolo, devendo escolher a viatura principal e as viaturas de apoio;
- 5.7.25. O sistema deverá permitir visualizar a distância das viaturas do sistema até o local de chegada;
- 5.7.26. A listagem de todos os protocolos em espera, deverão possuir atualizações sem a intervenção do usuário;
- 5.7.27. Recebimento automático do registro do protocolo com todas as informações cadastradas no atendimento;
- 5.7.28. O operador poderá decidir se o protocolo terá um registro de atendimento ou número do boletim de ocorrência (B.O.);
- 5.7.29. O sistema poderá ser parametrizado para que o protocolo crie automaticamente o número sequencial de atendimento e B.O, nas situações manual e automática;
- 5.7.30. Ao despachar, possibilidade de o responsável pelo despacho incrementar informações à ocorrência, como:
- 5.7.30.1. Agentes envolvidos na ocorrência;
- 5.7.30.2. Viaturas envolvidas na ocorrência;
- 5.7.31. Possibilidade de efetuar a busca do envolvido no cadastro, por pelo menos um dos seguintes campos: nome, data de nascimento e nome da mãe (e/ou);
- 5.7.32. Sinalização diferenciada para ocorrências não lidas e sinal sonoro enquanto pendente;
- 5.7.33. Possibilidade de escuta a qualquer momento do áudio gravado do atendimento diretamente na tela da ocorrência;
- 5.7.34. Cadastro de todas as ações/providências tomadas durante o atendimento;
- 5.7.35. Registro de outros órgãos participantes;
- 5.7.36. Cadastro de fotos na ocorrência;
- 5.7.37. Cadastro de áudios na ocorrência;
- 5.7.38. Cadastro de vídeos na ocorrência;
- 5.7.39. Anexar arquivos relativos à ocorrência;



- 5.7.40. Registro apreensão de objetos;
- 5.7.41. Menores envolvidos;
- 5.7.42. Registro de armas apreendidas;
- 5.7.43. Permissão para caracterização dos atores envolvidos, segundo papel desempenhado por ocasião do registro (infrator, vítima e testemunha);
- 5.7.44. Cadastro único do envolvido possibilitando sua utilização em mais de uma ocorrência;
- 5.7.45. Possibilidade de procurar o envolvido diretamente pela foto, utilizando recurso de reconhecimento facial;
- 5.7.46. Campos necessários para o cadastro do envolvido: (nome, nome da mãe, data de nascimento, sexo, endereço, número do endereço, UF, CPF, RG, observações, tipo de envolvimento no atendimento, providência tomada e se houve uso de algema);
- 5.7.47. Registro de veículos e seus proprietários participantes da ocorrência;
- 5.7.48. Ao digitar a placa do veículo, o sistema deverá procurar a placa automaticamente do banco de dados, caso já tenha o registro, o sistema deverá preencher os dados existentes automaticamente;
- 5.7.49. Em caso de veículos recolhidos, o sistema deverá ter a possibilidade de cadastrar os itens do veículo, de forma a registrar o estado do veículo na hora de sua apreensão;
- 5.7.50. Campos necessários para o registro do veículo (placa, marca/modelo, ano, chassi, RENAVAM, cor, dados do proprietário como CPF/CNPJ, CNH, endereço, se o veículo foi recolhido, motivo pelo qual foi recolhido, dados do checklist do veículo e multas relativas ao atendimento.
- 5.7.51. Registro de drogas apreendidas.
- 5.7.52. Capturar o tempo em que a viatura demora para chegar ao local da chamada de forma automática, utilizando o rastreamento da viatura;
- 5.7.53. Permitir o cadastro do tipo inicial e o tipo de fechamento da ocorrência;
- 5.7.54. Apresentação no mapa de todas as ocorrências abertas com a sua respectiva localização;



- 5.7.55. Apresentação em forma de lista de todas as ocorrências abertas, ordenada por data/hora de abertura, podendo mudar a qualquer momento a ordenação;
- 5.7.56. Apresentação da localização no mapa de todos os dispositivos móveis que estão autenticados no sistema;
- 5.7.57. Possibilidade de alteração da localização da ocorrência diretamente no mapa;
- 5.7.58. O sistema deverá controlar o acesso simultâneo, não permitindo que dois usuários abram o mesmo protocolo, devendo bloquear o salvamento para o segundo usuário, evitando assim a sobreposição dos dados.
- 5.7.59. O sistema deverá controlar automaticamente os tempos de:
- 5.7.60. Envio da viatura;
- 5.7.61. Chegada da viatura à ocorrência (realizando o cruzamento do rastreamento com o endereço do atendimento);
- 5.7.62. Tempo do atendimento;
- 5.7.63. Saída da viatura da ocorrência;
- 5.7.64. O sistema deverá permitir a revisão do protocolo encerrado pelo dispositivo móvel, podendo o revisor devolver a ocorrência para o dispositivo, para que sejam efetuadas as alterações;
- 5.7.65. O encerramento do protocolo deverá pelo menos os seguintes campos:
- 5.7.65.1. Tipo final do protocolo;
- 5.7.65.2. Subtipos do protocolo (caso o protocolo tenha mais que um tipo, por exemplo: roubo, porte ilegal de arma do fogo, tráfico de drogas) no mesmo atendimento;
- 5.7.65.3. Descrição do fechamento;
- 5.7.65.4. Caso o tipo tenha perguntas vinculadas ao tipo final, o sistema deverá abrir os questionamentos;
- 5.7.66. O sistema deverá possuir no mínimo os seguintes relatórios, e caso estes estejam fora do padrão exigido pela contratante, deverão ser adaptados até o início do uso do sistema:
- 5.7.66.1. Boletim de ocorrência;
- 5.7.66.2. Auto de resistência à prisão;



- 5.7.66.3. Auto de apreensão e exibição de arma;
- 5.7.66.4. Termo de entrega de menor;
- 5.7.66.5. Termo de recolhimento de veículo;
- 5.7.66.6. Termo de entrega de material;
- 5.7.66.7. Drogas apreendidas;
- 5.7.66.8. Armas apreendidas;
- 5.7.66.9. Por unidade operacional;
- 5.7.67. O sistema deverá conter um módulo de business intelligence (BI) para extração dos dados das ocorrências. Para a escolha dos campos, o sistema deverá ser da forma “clique e arraste”, podendo selecionar um ou mais campos. O Relatório deverá permitir um filtro com data, tipo de ocorrência (inicial e de fechamento). Após a coleta dos dados, o sistema deverá permitir a geração do gráfico com as informações escolhidas. Todos os relatórios deverão ter a opção para exportação nos formatos xls, doc e pdf, e deverá no mínimo conter as seguintes dimensões:
 - 5.7.67.1. Natureza;
 - 5.7.67.2. Tipo inicial da ocorrência;
 - 5.7.67.3. Tipo final da ocorrência;
 - 5.7.67.4. Coordenador/supervisor;
 - 5.7.67.5. Regional;
 - 5.7.67.6. Bairro da ocorrência;
 - 5.7.67.7. Bairro do solicitante;
 - 5.7.67.8. Dia da ocorrência;
 - 5.7.67.9. Dia da semana;
 - 5.7.67.10. Hora;
 - 5.7.67.11. Ano;
 - 5.7.67.12. Mês;
 - 5.7.67.13. Próprio;
 - 5.7.67.14. Origem;
- 5.7.68. No módulo de business intelligence (BI), deverá conter indicadores da produção dos agentes. Para a escolha dos campos, o sistema deverá ser da forma de clique e arraste, podendo selecionar um ou mais campos. O Relatório deverá



permitir um filtro com data, tipo de ocorrência (inicial e de fechamento), agente e viatura;

5.7.69. Após a definição dos dados, o sistema deverá permitir a geração do gráfico com as informações escolhidas. Todos os relatórios deverão ter a opção para exportação nos formatos xls, doc e pdf, e deverá no mínimo conter as seguintes dimensões:

5.7.69.1. Mês;

5.7.69.2. Tipo inicial da ocorrência;

5.7.69.3. Tipo final da ocorrência;

5.7.69.4. Coordenador/supervisor;

5.7.69.5. Regional;

5.7.69.6. Dia da ocorrência;

5.7.69.7. Dia da semana;

5.7.69.8. Mês;

5.7.69.9. Origem;

5.7.69.10. Viatura;

5.7.69.11. Agente;

5.7.70. O sistema deverá conter um relatório que permita a visualização de Informações no mapa, com utilização de georreferenciamento, que possibilitem, em tempo real, aos grupos funcionais presentes no sistema, o endereçamento de ações para equipes de campo posicionadas em locais próximos às ocorrências;

5.7.71. Demonstração das ocorrências em forma de marcador no mapa;

5.7.72. Possibilidade da criação de diversos filtros, podendo acumulá-los durante visualização (data, natureza, tipo, providência, tipo de envolvimento, apreensão de arma, droga, recolhimento de veículos);

5.7.73. Possibilidade de personalização do marcador de cada filtro, podendo alterar a forma.

5.7.74. Possibilidade de visualização em mapa do calor, cluster e ícone.

5.7.75. Dashboard contendo informações como:

5.7.75.1. Top 10 dos tipos de ocorrências;

5.7.75.2. Ocorrências por hora;



- 5.7.75.3. Comparativo dos últimos 24 meses;
 - 5.7.75.4. Número de ocorrências abertas em tempo real;
 - 5.7.75.5. Média de tempo de atendimento das ocorrências;
 - 5.7.75.6. Média de tempo da chegada das viaturas;
 - 5.7.76. O sistema deverá oferecer a possibilidade de realizar o agendamento para abertura automática de ordens de serviço;
 - 5.7.77. O sistema deverá abrir uma ocorrência no horário agendado, cabendo ao despachante enviar uma viatura disponível;
 - 5.7.78. O sistema deverá permitir o agendamento em lote, onde a mesma ordem de serviço poderá ser repetida em diversas datas;
 - 5.7.79. Deverá permitir o cadastro de patrulhamentos, contendo, no mínimo, as seguintes informações: Endereço, latitude e longitude (obtidas automaticamente pelo sistema a partir do endereço), previsão de horário;
 - 5.7.80. O sistema deverá possibilitar o vínculo do patrulhamento com uma viatura;
 - 5.7.81. O sistema deverá através do rastreamento da viatura, identificar se o patrulhamento foi efetuado;
 - 5.7.82. O sistema deverá bloquear o retorno da viatura caso o patrulhamento não seja concluído;
 - 5.7.83. Mapa da força
- O sistema deverá apresentar as viaturas da unidade do usuário, com suas respectivas características detalhadas:
- 5.7.83.1. Ocorrências abertas exibidas no mapa, junto com as viaturas;
 - 5.7.83.2. Despacho da viatura apenas arrastando a viatura até a ocorrência, diretamente no mapa;
 - 5.7.83.3. Ícones diferenciados para moto, viatura etc.
 - 5.7.83.4. Localização de um endereço no mapa;
 - 5.7.83.5. Personalizações no mapa como:
 - 5.7.83.5.1. Tamanho da fonte das viaturas;
 - 5.7.83.5.2. Fundo do label;
 - 5.7.83.5.3. Modo do mapa (escuro, resumido, completo);



- 5.7.83.5.4. Visualização das viaturas em tempo real (integração com o rastreamento);
- 5.7.83.5.5. Possibilidade de inserir *layers* no mapa como divisas, regionais (setores), bairros entre outros;
- 5.7.84. Aplicativo para equipe de atendimento
 - 5.7.84.1. Aplicativo em ANDROID para uso interno, destinado as equipes de atendimento, para registros de ocorrências.
 - 5.7.84.2. Comunicação com a base de dados do servidor através de *WebService*;
 - 5.7.84.3. Somente poderá editar a ocorrência o agente que estiver vinculado à mesma;
 - 5.7.84.4. Funcionamento on-line e off-line com sincronização automática;
 - 5.7.84.5. Registro de ocorrências, permitir as seguintes funcionalidades:
 - 5.7.84.5.1. Abertura e consulta de ocorrências abertas, vinculadas ao agente;
 - 5.7.84.5.2. Fotos – tirar fotos com o dispositivo, vinculando-as às ocorrências com disponibilização para a central em tempo real.
 - 5.7.84.5.3. Outros órgãos;
 - 5.7.84.5.4. Envolvidos e o tipo de envolvimento da pessoa;
 - 5.7.84.5.5. Veículos envolvidos;
 - 5.7.84.5.6. Vídeos da ocorrência;
 - 5.7.84.5.7. Apreensão de armas;
 - 5.7.84.5.8. Apreensão de drogas;
 - 5.7.84.5.9. Apreensão de objetos;
 - 5.7.84.5.10. Auto de resistência à prisão;
 - 5.7.84.5.11. Roteirização automática da posição atual até a localização da ocorrência;
 - 5.7.84.5.12. Registro de saídas de viaturas com registro de quilometragem de saída e retorno, assim como da composição da equipe responsável pela viatura;
 - 5.7.84.5.13. Abastecimentos;
 - 5.7.84.5.14. Registro de envolvidos com fotos;



- 5.7.84.5.15. Características físicas dos envolvidos com fotos;
- 5.7.84.5.16. Registro e processamento de documentos dos envolvidos através da leitura com tecnologia OCR, com preenchimento automático dos campos;
- 5.7.84.5.17. Veículos roubados;
- 5.7.84.5.18. Desaparecidos – banco de dados com fotos e dados dos desaparecidos já registrados pelo sistema;
- 5.7.84.5.19. Reconhecimento facial através de fotos;
- 5.7.84.5.20. Geração do PDF do boletim de ocorrência no próprio dispositivo;
- 5.7.84.5.21. Abertura da viatura colocando os integrantes, vistoria e fotos;
- 5.7.84.5.22. Fechamento da viatura informando o KM final;
- 5.7.84.5.23. Permitir informar o status da viatura (em horário de almoço, assuntos administrativos etc.), sendo que esse status podem estar ou não, disponível para a ocorrência;
- 5.7.84.5.24. Gravação automática do horário de chegada da viatura através de suas coordenadas (latitude e longitude);
- 5.7.84.5.25. Gerenciamento de permissão de uso do aplicativo através de seu IMEI, gerando uma senha para acesso.

5.8. Notificações

- 5.8.1. O munícipe receberá uma mensagem de alerta, sempre que ocorrer alterações ou inclusões em seu protocolo;
- 5.8.2. No Aplicativo deverá ser disponibilizado um ícone com as notificações de andamento das demandas, sendo necessário que o munícipe dê permissão de notificações no smartphone;
- 5.8.3. Os alertas deverão ser via e-mail e Aplicativo.

5.9. Relatórios de Gestão da Central de Atendimento

- 5.9.1. O Sistema Web deverá disponibilizar uma ferramenta de relatórios variados, parametrizada de acordo com o perfil e tipo de acesso, com possibilidade de exportação dos arquivos em formatos como PDF e planilha, e aplicação de filtros dos campos disponíveis, conforme segue:



5.9.1.1. Demandas de serviços

5.9.1.1.1. O usuário deverá ter à disposição relatórios das demandas registradas em sistema, como apoio à tomada de decisões e ações a serem realizadas, e deverá ser possível que o mesmo tenha acesso a todos os grupos a que esteja vinculado. Os filtros para pesquisa devem abranger:

5.9.1.1.1.1. Caixa de seleção para Seleccionar Todos Grupos: Seleccionando esta opção o usuário poderá extrair relatórios de todos os grupos aos quais tenha permissão de acesso;

5.9.1.1.1.2. Grupo: Nesta opção o usuário seleciona um grupo por vez (somente aparecerão os grupos aos quais o usuário tenha permissão de acesso);

5.9.1.1.1.3. Data Criação Inicial: Data em que o protocolo foi criado no sistema - início do intervalo;

5.9.1.1.1.4. Data Criação Final: Data em que o protocolo foi criado no sistema - fim do intervalo;

5.9.1.1.1.5. Data Resposta Inicial: Data em que o protocolo foi respondido no sistema - início do intervalo;

5.9.1.1.1.6. Data Resposta Final: Data em que o protocolo foi respondido no sistema - fim do intervalo;

5.9.1.1.1.7. Assunto: Assunto em que se encontra o protocolo;

5.9.1.1.1.8. Subdivisão: Subdivisão em que se encontra o protocolo;

5.9.1.1.1.9. Bairro: Bairro do endereço para o qual foi registrado o protocolo;

5.9.1.1.1.10. Logradouro: Logradouro do endereço para o qual foi registrado o protocolo;

5.9.1.1.1.11. CEP: Código do Endereçamento Postal do endereço para o qual foi registrado o protocolo.

5.10. Informações

O usuário deverá ter à disposição relatórios das informações registradas em sistema, e deverá ser possível que o mesmo tenha acesso a todos os órgãos a que esteja vinculado. Os filtros para pesquisa devem abranger:

5.10.1. Órgão Destino: Seleccionando esta opção o usuário poderá extrair relatórios de uma secretaria, fundação ou autarquia específica;



- 5.10.2. Data Criação Inicial: Data em que a informação foi registrada no sistema - início do intervalo;
- 5.10.3. Data Criação Final: Data em que a informação foi registrada no sistema - fim do intervalo;
- 5.10.4. Assunto: Assunto da informação repassada para o município;
- 5.10.5. Subdivisão: Subdivisão da informação repassada para o município;
- 5.10.6. Bairro: Bairro de residência do município.

5.11. Relação de assuntos para registro de Demandas e Informações

O relatório deverá orientar o usuário na identificação de qual assunto e subassunto poderão ser usados para registrar uma informação no sistema, ou uma demanda para tratativa pelo departamento competente. Os resultados da pesquisa para Informações devem abranger:

- 5.11.1. Assunto: Traz o nome do assunto cadastrado no sistema;
- 5.11.2. Subdivisão: Traz o nome da subdivisão cadastrada no sistema;
- 5.11.3. Órgão: Órgão responsável pela demanda;
- 5.11.4. Texto Explicativo: Orientação ao usuário sobre a natureza do assunto/subassunto, e quando deverá ser utilizado.

5.12. Os resultados da pesquisa para Demandas devem abranger:

- 5.12.1. Assunto: Traz o nome do assunto cadastrado no sistema;
- 5.12.2. Subdivisão: Traz o nome da subdivisão cadastrada no sistema;
- 5.12.3. Prazo: Informa o prazo de resposta definido pelo departamento responsável pela demanda;
- 5.12.4. Órgão Trabalho: Órgão responsável pela demanda;
- 5.12.5. Grupo Trabalho: Grupo responsável pela execução e resposta demanda;
- 5.12.6. Órgão Supervisão: Órgão responsável pela validação da resposta aplicada pelo Grupo de Trabalho;
- 5.12.7. Grupo Supervisão: Grupo responsável pela demanda;
- 5.12.8. Diretoria: Diretoria a que está vinculado o Grupo de Trabalho responsável pela demanda;



- 5.12.9. Bairros: Traz os bairros vinculados ao assunto e subdivisão mapeados;
- 5.12.10. Usuários: Informa os nomes dos responsáveis pelas demandas;
- 5.12.11. Anônimo: Mostra se um protocolo pode ser registrado em anonimato;
- 5.12.12. Urgente: Identifica se a demanda é de caráter urgente, conforme definido pelo departamento responsável;
- 5.12.13. Sigilo: Mostra se um protocolo pode ser registrado em sigilo;
- 5.12.14. Dados Importantes: Traz os itens considerados essenciais para maior entendimento da demanda;
- 5.12.15. Texto Explicativo: Orientação ao usuário sobre a natureza do assunto/subassunto, e quando deverá ser utilizado.

5.13. Usuários cadastrados

O relatório deverá apresentar ao usuário todas as pessoas vinculadas ao Sistema Web, bem como seus dados e informações cadastrais. Os filtros da pesquisa devem abranger:

- 5.13.1. Status: Possibilita ao usuário selecionar pelo status de ativo ou inativo;
- 5.13.2. Usuário: Permite a seleção de um usuário específico;
- 5.13.3. Órgão: Viabiliza seleção de um órgão específico;
- 5.13.4. Diretoria: Seleção de uma diretoria específica de vínculo dos usuários;
- 5.13.5. Grupo: Seleção de um grupo específico de vínculo dos usuários.
- 5.13.6. Os resultados da pesquisa devem abranger:
 - 5.13.6.1. Nome Completo: Nome do usuário cadastrado;
 - 5.13.6.2. Órgão: Órgão a que está vinculado o usuário;
 - 5.13.6.3. Diretoria: Diretoria vinculada ao órgão a que está vinculado o usuário;
 - 5.13.6.4. Grupo: Grupo vinculado à diretoria, que está vinculada ao órgão vinculado ao usuário;
 - 5.13.6.5. Telefone: Telefone cadastrado para o usuário no sistema;
 - 5.13.6.6. E-mail: E-mail cadastrado para o usuário no sistema;
 - 5.13.6.7. Status: Informa se o usuário está ativo ou inativo;



5.13.6.8. Data do Último Acesso: Informa quando foi a última vez que o usuário acessou o sistema;

5.13.6.9. Período do último acesso: Expressa se o usuário está há mais de 30 dias sem acessar o sistema;

5.13.6.10. Dias Inativo: Disponibiliza exatamente quantos dias quantos dias de inatividade o usuário possui.

5.14. Logradouros

O relatório deverá apresentar ao usuário a lista de logradouros disponíveis no sistema, para evitar duplicidade de cadastro. Os resultados da pesquisa para devem abranger:

5.14.1. Logradouro: Traz o tipo e o nome do logradouro

5.14.2. Bairro: Informa o nome do bairro onde se localiza o logradouro

5.14.3. Região: Região onde se localiza o logradouro

5.14.4. Cidade: Cidade do logradouro (é possível pesquisar por qualquer cidade cadastrada no sistema)

5.14.5. UF: Unidade Federativa do logradouro (é possível pesquisar por qualquer estado cadastrado no sistema)

5.14.6. CEP: Código do Endereçamento Postal do logradouro

5.15. Teleatendimento

Deverá ser disponibilizado um relatório dedicado à análise da produtividade dos atendentes, como apoio à tomada de decisões e ações a serem realizadas com os indivíduos ou equipe em geral. Os filtros da pesquisa devem abranger:

5.15.1. Data Criação Inicial: Data em que o Teleatendente realizou a ação e ficou registrada no sistema - início do intervalo;

5.15.2. Data Criação Final: Data em que o Teleatendente realizou a ação e ficou registrada no sistema - fim do intervalo;

5.15.3. Horário Inicial: Horário específico para localizar a informação buscada - início do intervalo;



5.15.4. Horário Final: Horário específico para localizar a informação buscada - fim do intervalo;

5.15.5. Usuário: Atendente/Cadastrador que teve registro de ações realizadas no sistema.

5.16. Os resultados da pesquisa devem abranger:

5.16.1. Nome do Usuário: Atendente/Cadastrador que teve registro de ações realizadas no sistema;

5.16.2. Órgão de Origem do Usuário: Órgão ao qual o atendente/cadastrador está vinculado;

5.16.3. Grupo Origem do Usuário: Grupo ao qual o atendente/cadastrador está vinculado;

5.16.4. Conclusão - sem Contato: Informa quantas pendências tratadas pelo atendente, na tela de Alocação, tiveram como resultado “Conclusão - sem Contato”;

5.16.5. Conclusão - Resposta Aceita: Informa quantas pendências tratadas pelo atendente, na tela de Alocação, tiveram como resultado “Conclusão - Resposta Aceita”;

5.16.6. Resposta não aceita: Informa quantas pendências tratadas pelo atendente, na tela de Alocação, tiveram como resultado “Conclusão - Resposta Não Aceita”;

5.16.7. Tentativa de contato com o cidadão sem sucesso: Informa quantas pendências, tratadas na tela Alocação, o atendente não conseguiu contato com o solicitante;

5.16.8. Criação do documento e envio ao RSO: Informa quantos protocolos de demandas foram registrados pelo atendente e encaminhados aos departamentos responsáveis;

5.16.9. Consulta de Informação: Expõe quantos protocolos de informações repassadas diretamente aos munícipes foram registrados pelo atendente e salvos no sistema;

5.16.10. Consulta de Andamento: Quando munícipe entra em contato com a Central de Atendimento, e solicita informações sobre seus protocolos de demandas enviados aos departamentos responsáveis, o atendente deve registrar esse contato



no protocolo consultado. Logo, esse campo traz os números de registros feitos pelo atendente;

5.16.11. Não Atendimento: Disponibiliza informação de quantas ligações não tiveram andamento e conclusão entre o munícipe e o atendente devido queda de ligação, trote, entre outros.

5.17. Relação de níveis de cobrança

Deverá ser disponibilizada uma tela para que seja parametrizada a notificação de cobrança por atraso nas demandas. O relatório deve apresentar quem são as pessoas vinculadas aos órgãos, diretorias e grupos que estão na parametrização para receber as notificações e a quantidade de dias de atraso.

5.18 Identificação da Solução

5.18.1 O Sistema deverá permitir a inserção das marcas/logotipos da CONTRATANTE em telas, Dashboards, portais, Aplicativo móvel, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo as marcas da CONTRATADA, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento do SISTEMA;

5.18.2 O Sistema deverá permitir as configurações das interfaces da solução, seguindo os padrões de cores e identidade visual da CONTRATANTE;

5.18.3 O Portal Web e o Aplicativo móvel deverão possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

5.19 Regras Gerais de Acesso

5.19.1 O Sistema deverá permitir a parametrização de chave de login, senha e tentativas de acessos inválidas a serem definidos pela CONTRATANTE, aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação;

5.19.2 Todo usuário do Sistema deverá ter a possibilidade de alterar sua senha e solicitar recuperação de senha através de envio de e-mail institucional;



5.19.3 O Sistema deverá permitir inativar usuários após determinado período sem acessos. A quantidade de dias deverá ser configurada conforme sugestão da CONTRATANTE;

5.19.4 O Sistema deverá permitir a função de envio de e-mail para criação e ativação de cadastro e confirmação de alteração dos dados de acesso, independente do canal utilizado no cadastro;

5.19.5 O Sistema deverá permitir a recuperação dos dados de acesso pelo Portal de Atendimento Web e Aplicativo Móvel;

5.19.6 O Sistema deverá garantir a unicidade do cadastro do munícipe, inclusive entre os diversos canais de atendimento;

5.19.7 A CONTRATANTE definirá um ou mais usuário da sua estrutura para ter acesso irrestrito ao SISTEMA para fins de auditoria em segurança e/ou qualidade.

5.20 Manuais de Operação

5.20.1 O Sistema terá manuais de utilização por perfil de usuário, com todas suas funcionalidades, regras e parâmetros. Os manuais deverão estar disponíveis para consulta do usuário a qualquer momento, sendo eles em arquivos PDF e/ou em vídeos de demonstração;

5.20.2 A CONTRATADA deverá fornecer aos munícipes manuais de instrução e/ou vídeos demonstrativos de uso de todas as funcionalidades do Aplicativo móvel e Portal Web de forma clara e efetiva, em versão PDF.

5.21 Adaptações Legais

5.21.1 Adaptações do Sistema para atendimento às legislações, normas, comunicados e instruções vigentes e editadas (municipais, estaduais e federais), além de orientações dos tribunais e pareceres normativos;

5.21.2 O acompanhamento da legislação, normas, comunicados e instruções e suas adaptações no Sistema contratado são de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser comunicadas aos Fiscais do Contrato da CONTRATANTE;



5.21.3. O atendimento de Requisições de Serviços, que se refiram às Adaptações Legais, deverá ser priorizado, de forma que não venha a comprometer o cumprimento das normas e prazos legais;

5.21.4. Esse serviço deverá ser prestado durante toda vigência do contrato, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE.

5.22. Segurança dos Dados

5.22.1. Neste item serão definidas as seguintes políticas de segurança que deverão, no mínimo, ser seguidas pela CONTRATADA a fim de garantir um serviço confiável:

5.22.1.1. Toda troca de dados entre o cliente (browser) e o servidor deverá ser feita através de uma camada de conexão criptografada utilizando SSL (Secure Sockets Layer) / HTTPS, no ambiente de produção do Sistema;

5.22.1.2. O Sistema deverá possuir controle de tempo de conexão e criptografia de sessões do “Navegador de Internet” para evitar fraudes e aumentar a segurança dos dados;

5.22.1.3. A segurança e confidencialidade das informações deverão ser garantidas pelos diferentes perfis de acesso definidos para cada Usuário do Sistema;

5.22.1.4. O Sistema deverá prover controle de acesso, com diferentes perfis de Usuários (em todos os níveis hierárquicos), mediante usuário e senha, com a exigência de troca de senha no primeiro acesso;

5.22.1.5. O Sistema deverá disponibilizar rotina que permita ao Usuário recuperar sua senha de acesso, em caso de esquecimento, por meio de seu endereço eletrônico (e-mail);

5.22.1.6. O Sistema deverá permitir somente a utilização de senhas “fortes” compostas de números e letras, case sensitive, de no mínimo 8 (oito) caracteres, armazenando todas as senhas dos Usuários criptografadas em forma de HASH, MD5 ou SHA1;

5.22.1.7. O Sistema deverá possuir auditoria de operações realizadas nos protocolos pelos Usuários para eventuais validações de acessos e cumprimentos de legislações pertinentes (tais como a LGPD – Lei Federal 13.709/2018) e correlatas).

5.23. Armazenamento e Backup



5.23.1. Todos os dados deverão ser gravados e armazenados de forma contínua, em banco de dados relacional, nas próprias instalações da CONTRATADA, ou em instalações externas, sendo que essas instalações deverão ser aprovadas previamente pela CONTRATANTE;

5.23.2. A CONTRATADA poderá subcontratar terceiros para a execução desses serviços, desde que a CONTRATANTE seja previamente comunicada;

5.23.3. A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada, durante toda a vigência do contrato, do endereço das instalações onde os dados serão gravados e armazenados;

5.23.4. A CONTRATADA deverá manter o ambiente de hospedagem do SISTEMA de forma segura, tanto lógica como fisicamente, a partir de recursos tecnológicos na forma de programas ou de equipamentos físicos, que coíbam acessos indevidos, com políticas ou regras de segurança, preservando a identidade dos Usuários e a integridade dos dados;

5.23.5. A CONTRATADA deverá manter absoluto sigilo sobre todos os dados armazenados do SISTEMA, sendo que qualquer entendimento técnico relacionado a eles só deverá ser estabelecido e tratado com a CONTRATANTE;

5.23.6. A CONTRATANTE deverá ter acesso imediato a qualquer dado armazenado e, quando aplicável, a todos arquivos originais transmitidos pelos Usuários, durante toda a vigência do contrato;

5.23.7. A CONTRATADA deverá providenciar o gerenciamento e a execução de rotinas diárias de backup dos dados armazenados do SISTEMA, por no mínimo 60 (sessenta) dias corridos, utilizando recursos adequados de armazenamento que possibilitem uma rápida restauração, se necessário.

5.24. Características do ambiente tecnológico

5.24.1. A interface gráfica do usuário deverá se manter amigável e compatível com os navegadores determinados pela CONTRATANTE;

5.24.2. O SGBD deverá manter ferramentas que garantam a segurança e proteção das informações, que permitam a recuperação de dados de transações falhas feitas pelos usuários, devendo esse processo ser automático e seguro;



- 5.24.3. O Sistema Web, Aplicativo, Portal Web, Chat deverão permitir integrações com outros Sistemas desde que não interfiram em suas finalidades principais;
- 5.24.4. Software em ambiente Web, com acessos controlados por senhas e critérios de uso;
- 5.24.5. Serviços de software válidos durante o período de vigência contratual;
- 5.24.6. Permite acesso e utilização das ferramentas a todos os usuários logados simultaneamente, funcionando em modo multiusuário;
- 5.24.7. Possui níveis de acesso diferenciados de acordo com as tarefas que cada usuário pode executar;
- 5.24.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar um ambiente para homologação e validação das atividades desenvolvidas e um ambiente de produção para publicação;
- 5.24.9. A disponibilidade do ambiente tecnológico (app, web) deverá ser mantida durante os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, conforme tabela do Anexo I, item 2.
- 5.24.10. São consideradas as seguintes exceções para disponibilidade:
- 5.24.10.1. Falha na conexão ("link") fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da CONTRATADA;
- 5.24.10.2. Falhas de utilização ou sobrecarga na rede de dados do CONTRATANTE;
- 5.24.10.3. Falhas na infraestrutura do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitando, atualizações de software de navegação, antivírus e outros que possam causar incompatibilidade com a estrutura disponibilizada pela CONTRATADA;
- 5.24.10.4. As interrupções necessárias para correções, ajustes técnicos ou manutenção, as quais serão avisadas previamente sempre que possível e preferencialmente realizadas no horário das 18 às 8h ou durante o final de semana e feriados;
- 5.24.10.5. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a realizar correções de segurança, ficando a CONTRATADA autorizada a desconectar o servidor da Internet, se necessário;



5.24.10.6. Interrupções ou mau funcionamento causado por força maior ou por empresas terceiras como, por exemplo: organismos de registro de domínio, sincronização de DNS, entre outros;

5.24.10.7. Tempo utilizado pelo CONTRATANTE para validação de correções de erros;

5.24.10.8. Paradas ou restaurações de cópias de segurança de dados.

5.24.11. A CONTRATADA deverá monitorar e realizar manutenção da integração existente entre o Sistema Web, Aplicativo, Portal Web, Chat.

5.25. Características técnicas

5.25.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar 3 (três) camadas, com servidor Web, servidor de bancos de dados e cliente (acesso via browser);

5.25.2. O Sistema Web, Aplicativo, Portal Web, Chat possui 3 (três) bases, sendo desenvolvimento, homologação e produção;

5.25.3. O ambiente de homologação, com acesso compartilhado entre os técnicos da CONTRATADA e os técnicos da CONTRATANTE, é atualizado somente após entendimentos prévios entre as equipes;

5.25.4. Durante toda a vigência do contrato, o ambiente de homologação deverá ser mantido para que todo item preparado para ser disponibilizado em produção seja obrigatoriamente homologado previamente neste ambiente;

5.25.5. Deverão ser mantidos os mesmos padrões para telas, cores, botões, diálogos, ajudas, auditoria, logs, manuais, entre outros;

5.25.6. Os perfis Administrador, Atendente e RSO devem possuir login e senha de uso pessoal e intransferível, para realizar todas as operações relacionadas ao seu respectivo perfil;

5.25.7. O perfil Múncipe possui login e senha de uso pessoal e intransferível para acesso ao Aplicativo para dispositivos móveis e ao Portal Web;

5.25.8. Tratar erros por meio de mensagens, que descrevam o erro e indiquem providências a serem tomadas para corrigi-lo. As mensagens exibidas devem estar escritas de forma clara, intuitiva e em língua portuguesa;

5.25.9. Manter histórico de alterações;



- 5.25.10. Atualização do manual disponibilizado no Sistema sempre que necessário;
- 5.25.11. As configurações regionais do Sistema Operacional, como formato de datas, moedas, hora, separadores de milhares e decimais, não deverão influenciar no funcionamento do Sistema;
- 5.25.12. Não exigir a instalação de Sistemas/programas proprietários (exceto plug-ins como, por exemplo, Java e Flash, assegurando a compatibilidade de suas versões atualizadas com o Sistema).

5.26. Suporte Técnico

5.26.1. Regramento

5.26.1.1. O Suporte Técnico compreende toda atuação de profissional qualificado e devidamente capacitado para o atendimento e resolução das solicitações (Incidentes, Problemas e Requisições de Serviços) seja remotamente ou nas dependências da CONTRATANTE.

5.26.1.2. O Suporte Técnico deverá abranger todas as funcionalidades dos Sistemas Web, Aplicativo, Portal Web e Chat;

5.26.1.3. Deverá ser emitido protocolo com SLA para todas as solicitações e atendimentos realizados no Sistema de suporte, independente do meio utilizado;

5.26.1.4. Todo atendimento aos Incidentes, Problemas, além das Requisições de Serviços, definidas, deverão ser executadas e aprovadas no ambiente de homologação dos Sistemas Web, Aplicativo, Portal Web e Chat;

5.26.1.5. O Suporte Técnico dos Sistemas Web, Aplicativo, Portal Web e Chat será de responsabilidade da CONTRATADA, obedecendo ao horário e calendário de funcionamento da CONTRATANTE;

5.26.1.6. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de toda a infraestrutura necessária (tais como: microcomputadores, impressoras, softwares, dentre outros), para uso dos profissionais que realizarão o Suporte Técnico;

5.26.1.7. No caso das Requisições de Serviços a CONTRATADA, juntamente com a CONTRATANTE, deverá realizar o levantamento dos dados e elementos necessários (Levantamento de Requisitos). O levantamento de requisitos deverá ser efetuado em reunião com a participação dos Fiscais do Contrato e/ou Usuários



Chaves e demais Usuários designados formalmente pela CONTRATANTE e profissionais da CONTRATADA com conhecimento técnico e das regras de negócio;
5.26.1.8. A CONTRATADA deverá realizar a Ata da Reunião onde será fixado prazo para apresentação de relatório com a descrição dos serviços, bem como o prazo de execução. Este relatório deverá ser aprovado pelos Fiscais do Contrato e/ou Usuários Chaves;

5.26.1.9. O prazo para a apresentação do relatório acima citado, deverá ser de no máximo 40 (quarenta) horas úteis.

5.26.2. Atendimento do suporte

5.26.2.1. O atendimento deverá ser realizado pela CONTRATADA, durante toda a vigência do contrato, através de ferramenta de suporte disponibilizada pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fazer uso da ferramenta para recepção, gestão e encerramento das demandas de suporte e requisições de serviço.

5.26.2.2. A CONTRATANTE se responsabilizará em criar os acessos à ferramenta de suporte para os técnicos da CONTRATADA, bem como realizar o treinamento de uso da plataforma.

5.26.2.3. O atendimento será operacionalizado segundo os itens abaixo:

5.26.2.3.1. Ferramenta para abertura e acompanhamento de Ordens de Serviços on-line via internet, onde serão registradas todas as solicitações dos Usuários, fornecendo obrigatoriamente um identificador (número da Ordem de Serviço);

5.26.2.3.2. A ferramenta deverá permitir: a identificação do solicitante, a classificação do evento, o grau de prioridade, descrição da solicitação, funcionalidade envolvida, data/hora da abertura e encerramento, anexo de documentos, dentre outras informações, para o acompanhamento dos prazos e níveis de serviço;

5.26.2.3.3. A ferramenta deverá permitir a emissão de relatórios pela CONTRATADA e CONTRATANTE, contendo as informações necessárias ao controle das solicitações, das soluções fornecidas, do atendimento a prazos e níveis de serviço;



5.26.2.3.4. A abertura das Ordens de Serviços será realizada pela CONTRATANTE, permitindo ainda, caso necessário, que a CONTRATADA também o possa realizar;

5.26.2.3.5. A CONTRATADA deverá documentar as soluções de todas as solicitações;

5.26.2.3.6. Após a homologação e aceite da Ordem de Serviços realizada pelo Usuário, a CONTRATADA deverá disponibilizar a solicitação para o ambiente de produção, e encerrar a Ordem de Serviço;

5.26.2.3.7. A Ordem de Serviço disponibilizada para homologação do Usuário solicitante, que não for homologada no prazo de 3 (três) dias úteis, poderá ser encerrada;

5.26.2.3.8. Caso o Usuário não homologue a Ordem de Serviço, o prazo para fins de SLA será considerado a data/hora da disponibilização da solicitação em ambiente de homologação pela CONTRATADA;

5.26.2.3.9. Para o gerenciamento do atendimento, a CONTRATADA deverá fazer o efetivo acompanhamento dos registros das solicitações (Incidentes, Problemas e Requisições de Serviço) e o andamento de suas soluções;

5.26.2.3.10. O prazo para realização do serviço será contado a partir do momento que for registrada a Ordem de Serviço.

5.26.2.3.11. No caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte da CONTRATANTE, a ordem de serviço poderá ser aberta através de envio de e-mail para a CONTRATADA.

5.26.3. Classificação de Eventos

5.26.3.1. Os atendimentos que envolvam solicitações de serviços, devem ser registrados com a seguinte classificação de eventos:

5.26.3.1.1. Incidente: Compreende toda falha, erro, mau funcionamento, lentidão, indisponibilidade ou outras situações que impeçam ou dificultem o uso/acesso aos Sistemas pelos Usuários. Sua solução se dá com a restauração do serviço ou a minimização de impactos negativos sobre o mesmo;



5.26.3.1.2. Problema: Compreende a causa de um ou mais incidentes, que deve ser investigada a partir do diagnóstico de incidentes recorrentes. Sua solução se dá com a eliminação definitiva da causa do surgimento dos eventos indesejados;

5.26.3.1.3. Requisição de Serviço: Compreende adaptações dos Sistemas para atendimento às legislações, normas, comunicados e instruções vigentes e editadas (municipais, estaduais e federais), além de orientações dos tribunais e pareceres normativos, termos de cooperação, contratos, convênios. Podem ser feitas para melhoria de desempenho através de otimização de códigos ou recursos, e atendimento às solicitações necessárias para integrações.

5.26.4. Graus de Prioridade

Os graus de prioridade devem atribuir a Incidentes um nível de criticidade para a sua execução, conforme abaixo:

5.26.4.1. Prioridade Crítica

5.26.4.1.1. Incidentes que impeçam o acesso e/ou utilização dos serviços;

5.26.4.1.2. Incidentes que causem indisponibilidade de qualquer um dos produtos fornecidos;

5.26.4.1.3. Incidentes que impactem no próprio registro e abertura da solicitação de atendimento.

5.26.4.1.4. Incidentes em serviços que envolvam atendimentos de urgência, sendo os atendimentos 153 e 199.

5.26.4.2. Prioridade Média

5.26.4.2.1. Incidentes que causem indisponibilidade parcial de funcionalidades ou módulos fornecidos;

5.26.4.2.2. Incidentes ocorridos nas integrações com terceiros ou entre os módulos fornecidos;

5.26.4.3. Prioridade Baixa

5.26.4.3.1. Incidentes que não envolvem compromissos inadiáveis no uso das soluções;



5.26.4.3.2. Requisições de serviço de melhorias e/ou novas funcionalidades.

5.26.5. Níveis de Serviços

O Acordo de Nível de Serviços (Service Level Agreement - SLA) tem por objetivo medir o desempenho dos serviços prestados, estabelecer metas a fim de garantir que o serviço atenda às necessidades do negócio devendo-se reportar seus resultados através de relatórios.

5.26.6. Tempo de Resolução

5.26.6.1. Todos os prazos estabelecidos abaixo serão contados a partir do registro da solicitação. No caso da indisponibilidade da ferramenta de suporte, o prazo será considerado a partir do contato por qualquer outro meio de comunicação disponível (tais como: telefone, e-mail);

5.26.7. Incidentes

5.26.7.1. Prioridade Crítica: Ação e resolução em até 12 horas, sendo necessária apresentação de alternativa;

5.26.7.2. Prioridade Média: Ação em até 2 horas, com resolução em até 24 horas úteis;

5.26.7.3. Prioridade Baixa: 5 dias úteis para apresentação de prazo de comum acordo, sendo o prazo máximo de 20 dias úteis.

5.26.7.4. Qualquer alteração ou prorrogação dos prazos acima estabelecidos, deverão ser justificados por e-mail pela CONTRATADA ao Fiscal Operacional da CONTRATANTE, informando novo prazo, desde que não ultrapasse o prazo do grau atual e limitado apenas a uma prorrogação.

5.26.8. Problemas

A CONTRATADA deverá comunicar formalmente a CONTRATANTE da existência de Problemas nos Sistemas, mencionando: Descrição técnica detalhada, impactos aos Usuários, solução adotada, prazo para resolução definitiva. Essa comunicação deverá ocorrer logo que detectado o problema, e novamente quando for dada a sua solução.

5.26.9. Requisição de Serviço



5.26.9.1. Para os casos de requisição de serviços, devem ser obedecidos os prazos acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA informados na fase de Levantamento dos Requisitos;

5.26.9.2. Surgindo a necessidade da prorrogação do prazo acordado, estando condicionada a apenas uma prorrogação, a mesma deverá ser encaminhada para análise do Fiscal Operacional da CONTRATANTE, desde que o novo prazo seja igual ou inferior ao prazo inicial;

5.26.9.3. O acordo de prazos não se aplica para os casos de Adaptações Legais, prevalecendo o prazo legal.

5.26.9.4. Não haverá ônus financeiro à CONTRATANTE, além do já previsto na proposta final da CONTRATADA.

5.27 REQUISITOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

5.27.1 DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO

5.27.1.1. Definições gerais da disponibilidade

5.27.1.1.1. Os sistemas da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Segurança Pública, receptivo e ativo, deverão ser disponibilizados 24 horas por dia, 7 dias por semana:

5.27.1.1.1.1. Deve haver sistema de redundância para os serviços de telefonia, em especial para as linhas que tratam de serviços emergenciais.

5.27.1.1.1.2. Deve haver sistema de redundância para prover fornecimento contínuo de link de internet, necessário para o desenvolvimento das atividades;

5.27.1.1.1.3. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.

5.27.2. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

5.27.2.1. Definições gerais

5.27.2.1.1. A execução do serviço se dará por meio da recepção das ligações feitas para o número 156, 153 e 199, além do recebimento de mensagens via Chat (no site da Prefeitura e Redes Sociais), pela Central de Atendimento, nos seguintes períodos:



Serviço	Dias da semana	Horário de atendimento
Telefone 156, 153 e 199/Protocolos do Portal Web	Segunda a Sexta	Das 08h às 20h
	Sábado	Das 09h às 15h
Conversas por mensagens instantâneas do Chat	Segunda a Sexta	Das 08h às 20h
	Sábado	Das 09h às 15h
Abertura de solicitação por aplicativo e Portal web	Domingo a Domingo	24 horas

5.27.2.1.2. A execução do serviço também deverá contemplar a efetivação de ligações por meio da Central de Atendimento Ativo, assim como o envio de SMS, nos seguintes períodos:

Serviço	Dias da semana	Horário de atendimento
Efetuar Ligações	Segunda a Sexta	Das 08h às 20h
	Sábado	Das 09h às 15h
Envio de SMS	Segunda a Sexta	Das 08h às 20h
	Sábado	Das 09h às 15h

5.27.2.1.3. As ligações recebidas fora do horário da Central de Atendimento, devem ser redirecionadas automaticamente para o número definido pela CONTRATANTE.

5.27.2.2. Central de Atendimento Receptivo

5.27.2.2.1. É a responsável pelo recebimento das ligações do telefone 156, 153 e 199, pelas mensagens recebidas através do Chat no site da Prefeitura e nas redes sociais, bem como pelos protocolos registrados via Portal Web.

5.27.2.2.2. Deverá realizar a identificação ou cadastramento do solicitante no cadastro do Sistema Web.



5.27.2.2.3. Realizará o atendimento ao solicitante, fornecendo-lhe as informações requeridas, prestando esclarecimentos que se fizerem necessários sobre programas, trabalhos, projetos e campanhas da CONTRATANTE.

5.27.2.2.4. Efetuará no Sistema Web o registro das solicitações, denúncias, sugestões, elogios e reclamações, com possibilidade de consulta e emissão de relatórios, encaminhando à CONTRATANTE, mediante Sistema Web, as ocorrências que não tiverem solução imediata ou cujas informações necessárias não estejam disponíveis no momento.

5.27.2.3. Central de Atendimento Ativo

5.27.2.3.1. Realizará contato multicanal com o solicitante abrangendo telefonia, SMS e Chat.

5.27.2.3.2. Realizará a execução de contato ativo com o munícipe para retorno das solicitações que foram respondidas, após devolutiva dos departamentos responsáveis, de acordo com o meio de resposta escolhido pelo solicitante

5.27.2.3.2.1. Nos casos em que a forma de contato escolhida para resposta seja ligação telefônica, e que a central não consiga estabelecer contato após 2 (duas) tentativas sem sucesso, o protocolo deverá ser concluído. No caso de ser a primeira tentativa de contato, o protocolo deverá voltar para a fila e aguardar a próxima tentativa

5.27.2.3.3. Nos casos necessários, a CONTRATADA deverá contactar o munícipe, sob demanda da CONTRATANTE, para complementar informações de um chamado em aberto.

5.27.2.3.4. A central realizará ligações e envio de SMS, informando acerca de serviços, projetos, programas, campanhas e políticas estabelecidas pela CONTRATANTE, de acordo com o solicitado, mediante roteiros pré-determinados.

5.27.2.3.5. Realizará contato via multicanal para pesquisas de satisfação do munícipe com os serviços públicos prestados, por meio da utilização de dados cadastrais e scripts previamente elaborados em conjunto com a CONTRATADA.

5.27.2.3.6. Para a comunicação via telefone e SMS, a CONTRATADA deverá disponibilizar solução de sua responsabilidade que permita a execução do serviço.



5.27.2.3.7. As mensagens de divulgação, campanhas e outros, a serem enviadas aos munícipes, deverão ser redigidas sempre mediante a solicitação prévia, com conteúdos exclusivamente fornecidos pela CONTRATANTE e deverá ser executado o serviço sempre mediante solicitação da CONTRATANTE.

5.27.2.3.8. A solução de gerenciamento deverá possibilitar o registro, em banco de dados, de todas as informações acerca das campanhas solicitadas, para recuperação por meio de consultas e relatórios de gestão.

5.27.2.3.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos para extração de relatórios de todos os contatos realizados pela Central e para a Central de Atendimento, seja qual for o meio do contato.

5.27.2.4. Sistema de Gravação e Armazenamento

5.27.2.4.1. A CONTRATADA deverá dispor de sistema para gravação profissional e digital de 100% das ligações recebidas e realizadas pela Central de Atendimento, com respectivo armazenamento.

5.27.2.4.2. As gravações deverão conter 100% das chamadas de voz, de forma a possibilitar um rápido acesso aos atendimentos, possibilitando a consulta, localização, download das gravações em MP3 ou outro definido pela CONTRATANTE. As gravações deverão disponibilizar as informações de data, hora, atendente, telefone de origem/destino, duração e o conteúdo deverá ser mantido igualmente.

5.27.2.4.3. A CONTRATADA deverá prever o armazenamento das gravações pelo período integral da vigência do contrato.

5.27.2.4.3.1. Quando solicitado à CONTRATADA, o resgate da gravação deve ser realizado em até 2 (dois) dias úteis.

5.27.3 LOCALIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

5.27.3.1 A Central de Atendimento deverá estar localizada dentro do município de Caraguatatuba. A exigência é justificada conforme abaixo:

5.27.3.2 Facilidade no acompanhamento e monitoramento: Supervisão técnica e contratual mais eficaz, facilitando auditorias, fiscalizações, correções imediatas e ações de melhoria contínua.



5.27.3.3 Comprometimento com os Padrões de Qualidade e Atendimento: a localização da central no município de Caraguatatuba assegura que os atendentes estejam em sintonia com as necessidades e particularidades locais, garantindo um atendimento mais personalizado e alinhado à cultura da região. Além disso, é mais fácil implementar treinamentos e medidas de qualidade com a equipe local.

5.27.3.4 Agilidade na Resolução de Conflitos e Interações Diretas: A proximidade entre a central de atendimento e a sede da CONTRATANTE também garante que qualquer problema, reclamação ou necessidade de adaptação do serviço seja resolvido rapidamente, com interações diretas e mais efetivas entre as equipes.

5.27.3.5 Segurança Operacional e Planejamento Estratégico: Manter a central de atendimento no município sede proporciona maior controle sobre os processos internos e facilita o planejamento estratégico das operações, proporcionando maior integração à estrutura administrativa e operacional da CONTRATANTE.

5.27.3.6 Esta exigência visa assegurar a efetividade do poder e dever de fiscalização da Administração conforme previsto no art. 117 da Lei n.º 14.133/2021, bem como prevenir riscos de inexecução ou prejuízo ao interesse público.

5.27.3.7 Valorização da mão de obra local e incentivo à economia regional, atendendo ao interesse público de geração de emprego e renda no próprio Município.

5.27.3.8 Adequação ao princípio da eficiência: art. 37, caput, da Constituição Federal, considerando que o serviço 156 envolve interação contínua com os municípios e órgãos locais, exigindo sinergia com a realidade local

5.28. INFRA-ESTRUTURA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.28.1. Definições gerais

5.28.1.1. Para a execução do serviço de atendimento, a CONTRATADA deverá dimensionar os equipamentos, demais recursos tecnológicos e humanos a serem utilizados para atender às exigências operacionais da Central de Atendimento, incluindo link telefônico, microcomputadores, servidores, sistema de telefonia (linhas, PABX, etc.), sistema de segurança (nobreaks, gerador, firewall, backups – inclusive em ambiente externo).



5.28.1.1.1 Os equipamentos e recursos humanos devem ser mensurados para suportar a volumetria de atendimentos, assim como os níveis de serviços acordados.

5.28.1.1.1.1 O histórico de atendimentos, pode ser consultado publicamente por meio dos relatórios disponíveis no site oficial da Prefeitura:

<https://www.caraguatuba.sp.gov.br/pmc/servicos/servicos-ao-cidadao/ouvidoria-sic/relatorios-de-solicitacoes/>.

Esses relatórios apresentam uma visão geral das solicitações registradas pelos canais de atendimento ao cidadão, especialmente o 156, com dados atualizados mensalmente.

5.28.1.1.1.2 No entanto, é importante destacar que o escopo da central foi alterado no novo projeto, passando a incluir também os atendimentos relacionados à segurança pública e defesa civil.

Por isso, os números históricos devem ser utilizados apenas como referência inicial. O dimensionamento da proposta deve considerar o conjunto de requisitos operacionais definidos no Termo de Referência, especialmente os itens:

- 27.2.1.1 e 27.2.1.2, que estabelecem os períodos de atendimento humano e digital, conforme a natureza e o canal da solicitação.

Essas diretrizes garantem maior clareza sobre a escala de operação esperada e auxiliam no planejamento adequado das propostas.

5.28.1.1.2 Os equipamentos e componentes deverão possuir características que assegurem o eficaz desempenho do atendimento, confiabilidade e redundância necessárias à garantia do atendimento ininterrupto.

5.28.1.2. A CONTRATADA será responsável por todas as instalações físicas e estrutura necessárias à prestação dos serviços contratados, considerando o exigido nas normas de ergonomia vigentes. A legislação trabalhista pertinente deve ser integralmente respeitada, incluindo normas regulamentadoras e convenções coletivas da categoria.

5.28.1.3. As instalações físicas, deverão ter capacidade de abrigar posições de atendimento suficientes para atender plena e regularmente a execução do contrato.



5.29. ROTEIROS DE ATENDIMENTO

5.29.1. Definições Gerais

5.29.1.1. A Central de Atendimento da CONTRATADA deverá dispor de meios que permitam navegar por uma base de conhecimento informatizada, de forma que os serviços possam ser identificados, atendendo às necessidades requeridas com rapidez e padronização de procedimentos.

5.29.1.2. É responsabilidade da CONTRATADA desenvolver e disponibilizar sistema de consulta dos procedimentos operacionais adaptado para a equipe de atendimento.

5.29.1.3. As respostas-padrão e roteiros de atendimento serão elaborados de comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

5.29.1.3.1. As respostas-padrão e roteiros utilizados no atendimento atualmente, caso existam, serão transferidos para a CONTRATADA durante o período de transição e poderão sofrer alterações, conforme necessidade da CONTRATANTE.

5.29.1.4. A CONTRATANTE poderá agendar reuniões, sempre que necessário, com a CONTRATADA para realizar levantamentos necessários à modelagem dos processos de atendimento.

5.29.1.5. Os procedimentos de atendimento devem ser registrados pela CONTRATADA por meio de fluxogramas devendo ser disponibilizados para consulta dos atendentes, de forma a subsidiá-los na prestação do atendimento em forma de scripts, apresentando o passo a passo e as alternativas.

5.29.1.6. Após as reuniões, a CONTRATADA elaborará minutas de roteiros, que deverão ser entregues à CONTRATANTE para análise e validação das áreas responsáveis pelos serviços públicos objeto da informação.

4.1.7. Após validados os roteiros de atendimento, a CONTRATANTE irá reenviá-los para a CONTRATADA, que deverá disponibilizá-los a seus atendentes.

5.30. DIMENSIONAMENTO DE EQUIPE

5.30.1. Definições gerais



5.30.1.1. A CONTRATADA deverá se valer de profissionais habilitados, com conhecimentos suficientes sobre os serviços a serem executados, munidos de equipamentos e/ou ferramentas necessárias ao desempenho eficiente dos serviços.

5.30.1.2. Espera-se que a CONTRATADA conte ao menos com os recursos humanos conforme o descrito: 1(um) gerente, 2(dois) coordenadores e 12(doze) teleatendentes.

5.31. TREINAMENTO DE PESSOAL

5.31.1. Disposições gerais

5.31.1.1. A CONTRATADA deverá providenciar treinamento para as equipes da Central de Atendimento para que estejam aptas a utilizar os sistemas, e realizar o atendimento ativo e receptivo;

5.31.1.2. As equipes da Central de Atendimento deverão estar sempre atualizadas com as eventuais atualizações dos sistemas;

5.31.1.3. Os cursos de treinamento inicial e de aperfeiçoamento da equipe da Central de Atendimento, relativos às técnicas de atendimento telefônico, posturas profissionais específicas ao teleatendimento, capacitação sobre os riscos da atividade, utilização dos subsídios para prestação do atendimento, deverão ser feitos por instrutores capacitados, custeados integralmente pela empresa CONTRATADA.

5.31.1.4. A CONTRATANTE, quando achar conveniente, poderá solicitar treinamentos e/ou serviços eventuais com a equipe da Central de Atendimento diretamente nas suas dependências, com o objetivo de conseguir maior agilidade e conhecimento, por parte dos profissionais da empresa CONTRATADA, dos seus procedimentos e rotinas de trabalho vinculadas aos serviços no âmbito de atuação.

5.31.1.5. Com relação aos aspectos inerentes aos serviços (procedimentos internos, produtos, serviços, sistemas e aplicativos) e procedimentos operacionais serão de responsabilidade da CONTRATADA, assim como os cursos de treinamento específico inicial e de aperfeiçoamento, que se fizerem necessários devido às alterações de procedimentos, normas e sistemas.



5.31.1.6. Quando ocorrerem alterações significativas de procedimentos internos ou de sistemas e aplicativos, que assim o justifiquem, será realizado treinamento específico para reciclagem dos profissionais da empresa CONTRATADA, nos mesmos moldes descritos no parágrafo anterior.

5.31.1.7. A CONTRATADA deverá, ao final dos treinamentos, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE, enviar certificado e pesquisa de satisfação, para cada participante.

5.32. MONITORAMENTO

5.32.1. Definições gerais

5.32.1.1. A empresa CONTRATADA se responsabilizará pelo monitoramento e qualidade dos serviços da Central de Atendimento e deverá:

5.32.1.1.1. Quando necessário ou quando solicitado pela CONTRATANTE, elaborar e encaminhar manifestações referentes à prestação do serviço à área da CONTRATANTE responsável pela fiscalização/gestão do contrato;

5.32.1.1.2. Monitorar a frequência e tipos de questionamentos para enviar à CONTRATANTE visando análise da necessidade/viabilidade de atualização dos roteiros e/ou procedimentos operacionais;

5.32.1.1.3. Criar estratégias para melhoria contínua da disponibilidade, qualidade e desempenho dos turnos e serviços;

5.32.1.1.4. Pesquisar e produzir informações necessárias ao atendimento;

5.32.1.1.6. Acompanhar e inspecionar o atendimento realizado pelos atendentes;

7.1.1.7. Promover a avaliação individual periódica dos atendentes;

5.32.1.1.8. Avaliar e tratar os resultados obtidos na pesquisa de pós-atendimento, verificando junto ao cliente pontuações em desacordo com o padrão estabelecido;

5.32.1.1.9. Apresentar, em formato de relatório, informações que sejam eventualmente solicitados pela CONTRATANTE, relativas aos indicadores de níveis de serviços; às chamadas recebidas ou efetuadas; aos contatos realizados através de outras plataformas (redes sociais, SMS, e-mails...), entre outros;



5.32.1.1.10. Disponibilizar relatórios pertinentes aos serviços prestados pela central, de acordo com interesse e especificação da CONTRATANTE.

5.32.1.2. Se, durante o monitoramento dos serviços contratados, a CONTRATANTE identificar situações em desconformidade com a qualidade e procedimentos operacionais estabelecidos, as mesmas serão registradas e encaminhadas à CONTRATADA para providências.

5.32.1.3. A CONTRATADA deve responder às situações apresentadas em, no máximo, 2 (dois) dias úteis, assim como encaminhar evidências das ações adotadas. Caso a desconformidade não possa ser resolvida em até 2 (dois) dias úteis, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE imediatamente, assim como informar o prazo necessário para resolução.

5.32.1.4. Mensalmente, junto com a nota fiscal, a CONTRATADA deverá encaminhar relatório de chamados, contendo listagem de todas as manifestações e situações não conformes encaminhadas pela CONTRATANTE, organizadas por dia e hora contendo o status atual e classificação do tipo de situação.

5.33. RELATÓRIOS E CONSULTAS

5.33.1. Disposições Gerais

5.33.1.1. A CONTRATADA deverá manter um sistema on-line, que permita a consulta e emissão, por parte da CONTRATANTE, a qualquer tempo dos relatórios gerenciais e estatísticos dos atendimentos realizados (ativo e receptivo), que possam ser acessados em tempo real, a critério da CONTRATANTE;

5.33.1.2. Os relatórios, além da disponibilidade mencionada, poderão ser solicitados a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE, em sua totalidade ou em pesquisas específicas, podendo utilizar a Internet como meio de comunicação;

5.33.1.3. Os relatórios deverão ser apresentados em idioma português com possibilidade de exportação;

5.33.1.4. Os relatórios referentes ao atendimento telefônico deverão conter, no mínimo:

1. Duração do atendimento;
2. Data do atendimento;



3. Horário do atendimento;
4. Atendente;
5. Telefone de origem/destino;
6. Nome do munícipe;
7. Telefone do contato;
8. Protocolo de atendimento.

5.33.1.5. Os relatórios referentes ao atendimento cadastrado no Sistema Web deverão conter, no mínimo:

1. Data do contato;
2. Horário do contato;
3. Atendente;
4. Motivo do contato (informação/demanda);
5. Protocolo do contato.

5.33.1.6. A CONTRATADA deverá elaborar mensalmente relatório do fechamento do mês contendo:

1. Número de atendimentos realizados, separados por modalidades;
2. Número de chamadas recebidas e de chamadas atendidas;
3. Número de chamadas abandonadas;
4. Tempo médio até o atendimento, separado por modalidade;
5. Duração média dos atendimentos;
6. Número de chamadas efetuadas;
7. Número de SMS enviados;
8. Número de atendimento via chat (site da prefeitura, Redes Sociais).

8.1.7. Os relatórios deverão ser encaminhados em mídia digital.

5.34. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

5.34.1. Definições gerais

5.34.1.1. Para avaliar a qualidade do serviço prestado pela Central de Atendimento serão exigidos indicadores específicos, como os descritos abaixo:

1. Durante os primeiros 3 (três) meses do início da operação os indicadores de qualidade serão apurados.



2. Todos os indicadores serão avaliados por seu desempenho mensal.
3. Mensalmente, junto com a nota fiscal, a CONTRATADA deverá encaminhar relatório digital contendo listagem do desempenho diário e consolidação do desempenho mensal de cada indicador.

5.34.2. Disponibilidade do serviço (IDS)

5.34.2.1. Em caso de indisponibilidade, a CONTRATADA deve comunicar imediatamente o fiscal da CONTRATANTE responsável pelo Contrato ou alguém por ele indicado;

5.34.2.2. O Índice de Disponibilidade do Serviço – IDS serve para mensurar a disponibilidade do serviço prestado. O indicador será calculado pelo tempo total de disponibilidade dividido pelo tempo total do período de medição. O indicador será avaliado de forma mensal.

5.34.3. Índice de Satisfação com o atendimento

5.34.3.1. É o índice que mensura a qualidade do serviço oferecido pela Central de Atendimento quanto à satisfação do munícipe com o atendimento recebido;

5.34.3.2. A pesquisa – onde munícipe responde “sim” ou “não” para as perguntas, deve ser realizada no encerramento dos protocolos, e nos atendimentos via Chat;

5.34.3.3. O modelo de pesquisa poderá ser alterado a critério da CONTRATANTE.

5.34.3.4. A CONTRATADA deve alcançar índice igual ou maior a 70% (setenta por cento) para resposta “sim”;

I) Caso o índice mínimo de 70% não seja atingido, a CONTRATADA deverá realizar, obrigatoriamente, ações corretivas, incluindo novos treinamentos direcionados às equipes envolvidas no atendimento, conforme cronograma e plano de ação a ser previamente acordado com a CONTRATANTE.

5.34.3.5. O indicador será avaliado pelo seu desempenho mensal.

5.34.3.6. A CONTRATADA deve apresentar relatório dos resultados das pesquisas realizadas mensalmente, referente ao período da medição.

5.35 Justifica-se a não aceitação pela participação de empresas sob a forma de consórcio, devido o objeto da licitação não ser considerado de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir



os requisitos do Edital. Entende-se ainda que a vedação de consórcios não trará prejuízos à competitividade no certame.

5.36 A contratação para a execução objeto deste Termo de Referência não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação diretas bem como aquelas vedações previstas no artigo 48 da Lei 14.133/21.

5.36 Habilitação Jurídica:

- a. Registro comercial, no caso de empresa individual – Constituição e última alteração quando houver;
- b. Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, acompanhado da última alteração, no caso de inexistência de contrato consolidado, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, além do estatuto e alterações subsequentes, a licitante deverá apresentar a documentação relativa à eleição de seus administradores;
- c. Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da Diretoria em exercício;
- d. Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir;

5.37 Regularidade Fiscal:

- a. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- b. Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto da licitação;
- c. Prova de Regularidade fiscal para com a Fazenda Federal através de Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa (Certidão Conjunta de



- Débitos Relativos a Tributos Federais, à Dívida Ativa da União e Seguridade Social), alterada pela Portaria nº 443/10/2014 do Ministério da Fazenda;
- d. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação do CRF – Certificado de Regularidade FGTS, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais, instituídos por Lei, permitindo a apresentação de certidões positiva com efeito de negativa;
 - e. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, relativa a débitos trabalhistas (conforme redação do inciso V e § 2º do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021);
 - f. Declaração de que não possui no seu quadro de funcionários menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de 16 anos em qualquer outro tipo de trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

5.38 Qualificação Econômico-Financeira:

- a. Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 02 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, ou balanço de abertura para o caso de empresa recém-constituída, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;
- b. O Balanço Patrimonial e as demonstrações Contábeis, bem como o Balanço de Abertura (para o caso de empresas recém-constituídas), deverão estar devidamente registrados na Junta Comercial ou Cartório de Registro competente da sede ou domicílio da licitante, assinados por Contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade ou pelo Contabilista Legalmente Habilitado, conforme estabelecido pelo Decreto-Lei 9.295/46, acompanhados de cópias autenticadas dos Termos de Abertura e encerramento do Livro Diário do qual foram extraídos (cf. artigo 5º, §2º, do Decreto Lei 486/69);



- c. As empresas que utilizam a escrituração contábil digital deverão apresentar o Balanço Patrimonial e Demonstrativo de Resultado dos 02 (dois) últimos exercícios sociais exigíveis, acompanhado dos Termos de Abertura e Encerramento (relatório gerado pelo SPED), Recibo de Entrega do Livro Digital na Receita Federal;
- d. As empresas que utilizam a escrituração contábil através de Livro Fiscal deverão apresentar o Balanço Patrimonial e Demonstrativo de Resultado dos 02 (dois) últimos exercícios sociais exigíveis, acompanhado dos Termos de Abertura e Encerramento;
- e. Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123/2006 (Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte) não estão dispensadas da apresentação de Balanço Patrimonial, devendo proceder com sua apresentação na forma estabelecida no item a e b;
- f. Certidão Negativa de Pedido de Falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, apto a comprovar a sua viabilidade econômico-financeiras estabelecidas no Edital;
- g. Apresentação de documento que demonstre a boa situação financeira atualizada, assinada pelo representante legal da empresa, contador ou técnico contabilista, comprovando que a licitante dispõe de Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 01 (um inteiro). O cálculo dos índices deverá ser efetuado de acordo com as fórmulas seguintes:

$$\text{LG} - \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$\text{SG} - \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

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



5.39 Qualificação Técnica

- a. Atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado para comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto da licitação;
- b. O(s) Atestado(s) deverá(ão) expressar experiência anterior suficiente para o atendimento das **parcelas de maior relevância** do objeto da licitação desde que sejam pertinentes e compatíveis com o solicitado observado o disposto no § 1º do artigo 67, da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO DAS PARCELAS DE MAIOR RELEVÂNCIA
01	Hospedagem de Aplicações Web
02	Gestão e Operação de Central de Telefonia
03	Migração e Conversão e Dados
04	Integração de Softwares
05	Implantação de Software e Aplicativos móveis (Apps)
06	Treinamento de Usuários

- c. Em não constando todas as informações no atestado, é possível apresentar em anexo, documentos complementares tais como nota fiscal, contrato e outros pertinentes, com dados suficientes para cumprimento da exigência editalícia.

6. DEMONSTRAÇÃO DA SOLUÇÃO/ PROVA DE CONCEITO

6.1. Constatado o atendimento das exigências previstas no edital, a licitante detentora da melhor oferta, deverá no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da solicitação do pregoeiro, apresentar DEMONSTRAÇÃO DO SISTEMA, sob pena de DESCLASSIFICAÇÃO, conforme orientações abaixo:



- 6.2.** Todo ambiente deverá ser fornecido pela detentora da melhor oferta, sendo responsabilidade de prefeitura apenas o link de internet para a apresentação.
- 6.3.** A licitante convocada a efetuar a Demonstração do Sistema, poderá dispor de até 03 (três) dias de 08 (oito) horas para apresentação da solução. O horário das apresentações será das 8h00 às 12h00 e das 13h30 às 17h30. Cada item a ser apresentado deverá seguir o Roteiro de Demonstração e será imediatamente avaliado pela Comissão Avaliadora como “atendido” ou “não atendido”.
- 6.4.** A verificação será realizada pelo Pregoeiro acompanhado da Comissão Técnica de Avaliação designada pela Secretaria de Tecnologia da Informação, em dependência apropriada, que será disponibilizada pela administração municipal.
- 6.5.** A Comissão Técnica de Avaliação da Prova de Conceito será composta por:
Alexandre Gudin Novak, matrícula: 13.174;
Tiago Santos Braun, matrícula: 2.852;
Rubens Costa, matrícula: 28.544
- 6.6.** A licitante será considerada aprovada caso consiga demonstrar, com sucesso, 75% dos itens exigidos na prova de conceito;
- 6.7.** A apresentação deverá ser de forma presencial.
- 6.8.** Os demais licitantes poderão acompanhar a prova de conceito, no local e horário indicado pela Administração, por intermédio de 01 (um) representante legal, que deverá apresentar obrigatoriamente os seguintes documentos:
- a)** O Estatuto Social, Contrato Social ou outro Instrumento de Registro Comercial, registrado na Junta Comercial, no qual estejam expressos seus poderes para exercerem direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura, no caso de empresa individual far-se-á necessária à apresentação do Requerimento de Firma Individual e última alteração, quando houver;
 - b)** Tratando-se de procurador, a procuração por instrumento público ou particular, da qual constem poderes específicos para representar a empresa na prova de conceito, acompanhado do correspondente documento, dentre os indicados na alínea "a", que comprove os poderes do mandante para a outorga;



c) O representante legal e/ou procurador deverá identificar-se exibindo documento oficial de identificação que contenha foto.

6.9. Não será permitido que a licitante faça alterações diretamente no banco de dados ou nos códigos fonte em que o sistema está sendo apresentado na intenção de corrigir ou criar situações para resolver problemas ou inconsistências durante a apresentação, se houver necessidade de alterações em registros, estas somente poderão ser feitas pela interface do sistema demonstrado.

6.10. Concluída a Demonstração do Sistema pela licitante e verificada a comprovação ao atendimento das especificações obrigatórias, deste anexo, e aceitável a sua DEMONSTRAÇÃO, os representantes da Secretaria de Tecnologia da Informação emitirão Relatório de Análise constatando o atendimento das exigências previstas no Edital, encaminhará ao Departamento de Licitação para continuidade do processo e na hipótese da inexistência de recursos, será declarada vencedora do certame.

6.11. Se a licitante não atender aos requisitos deste anexo, o pregoeiro examinará as OFERTAS subsequentes, na ordem de classificação, verificando sua aceitabilidade e procedendo à sua convocação para DEMONSTRAÇÃO DO SISTEMA, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências do Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor desta licitação.

6.12. Características tecnológicas e gerais de utilização do sistema a serem demonstradas:

PROVA DE CONCEITO - POC		ATENDIDO	
		SIM	NÃO
1	Demonstrar como realizar o cadastro e edição dos tipos de atendimento		
2	Demonstrar como atribuir o usuário a mais de um grupo dentro do sistema		
3	Demonstrar a criação de Perfis personalizados, com		



	liberação de acordo com as funcionalidades existentes no Sistema, escolhendo permissões como: Consultar, Criar, Editar, Excluir		
4	Demonstrar permissões vinculadas ao Usuário de acordo com o Grupo a que o mesmo pertence		
5	Demonstrar como realizar o cadastro da estrutura organizacional com três níveis, sendo Secretarias/Fundações/Autarquias o primeiro, Diretoria de unidade o segundo, e a terceira é a Divisão		
6	Demonstrar a parametrização dos assuntos com subassuntos, onde deverá conter os campos com possibilidade de seleção única ou múltipla		
7	Demonstrar o mapeamento de responsabilidade do Grupo de Trabalho será através de uma chave composta de assunto, subassunto, regiões e/ou bairros, bem como o tipo de protocolo. Um mesmo grupo poderá ser responsável por mais de uma demanda, porém uma demanda somente poderá ser de responsabilidade de um grupo		
8	Demonstrar que quando associar o Usuário ao Grupo de Trabalho, automaticamente o usuário deverá visualizar os protocolos que foram criados para o serviço vinculado		
9	Demonstrar o procedimento de parametrização, por intervalo de dias, dos níveis de cobrança aplicáveis às pessoas vinculadas aos órgãos, às diretorias e aos grupos		
10	Demonstrar o relatório das Demandas de serviços		
11	Demonstrar o relatório da Relação de assuntos para registro de Demandas e Informações		
12	Demonstrar o relatório de relatório dedicado à análise da produtividade dos atendentes		



13	Perfil Atendente - Cadastro do Munícipe - Sistema Web		
14	Perfil Atendente - Abertura de um Protocolo Sistema Web		
15	Perfil Responsável - Gestão de demandas - Sistema Web		
16	Perfil Munícipe - Cadastro no Aplicativo		
17	Perfil Munícipe - Cadastro no Portal Web		
18	Perfil Munícipe - Abertura de um Protocolo via Aplicativo		
19	Perfil Munícipe - Abertura de um Protocolo via Portal Web		
20	Perfil Munícipe - Abertura de um Protocolo via chat no Portal Web		
21	Perfil Munícipe - Abertura de um Protocolo via chat nas Redes Sociais		
22	Perfil Munícipe - Portal Web e Aplicativo - Consulta aos Protocolos		
23	Perfil Munícipe - Portal Web e Aplicativo - Aceitar/Não aceitar resposta		
Central de Despacho Assistido (CAD)			
24	O sistema deverá receber automaticamente uma solicitação do 156 com os dados já preenchidos		
25	O Sistema deverá informar se o número chamador já realizou trotes em algum momento		
26	O Sistema deverá informar se o número chamador já realizou alguma chamada nas últimas 24 horas		
27	Em caso de trote o sistema deverá possuir um atalho para vincular o protocolo ao trote, evitando assim que todas as informações obrigatórias sejam preenchidas		
28	O sistema deverá obrigar o preenchimento dos seguintes campos: Telefone do solicitante; Nome do solicitante; Descrição do fato;		



	Endereço da ocorrência; Bairro da ocorrência Número do endereço; Ponto de referência Tipo da ocorrência; Origem.		
29	O sistema deverá permitir que ao selecionar o tipo da ocorrência, o sistema traga perguntas específicas do tipo de ocorrência para a abertura da ocorrência		
30	Ao digitar o endereço da ocorrência, o sistema deverá informar se já existem ocorrências próximas à ocorrência que está sendo cadastrada		
31	Ao digitar o endereço no sistema, deverá automaticamente carregar no mapa		
32	Preenchimento automático do endereço caso o fato seja no próprio do Município		
33	O sistema deverá permitir a entrada de serviço, sendo que no mínimo deverá ser informado: equipe destacando o motorista, informar o comandante/responsável pela equipe, unidade operacional, status da viatura, data da entrada de serviço		
34	O sistema deverá permitir a mudança do status da viatura		
35	Serviço de alerta com emissão de avisos sonoro de novos protocolos		
36	O sistema deverá emitir o aviso sonoro até que o operador faça a leitura do protocolo em questão		
37	Ao abrir o protocolo o sistema deverá indicar a viatura mais perto para o atendimento		
38	Possibilidade de o responsável pelo despacho incrementar informações à ocorrência, como: agentes		



	envolvidos na ocorrência, viaturas envolvidas na ocorrência		
39	Possibilidade de escuta a qualquer momento do áudio anexado no atendimento diretamente na tela da ocorrência.		
40	Cadastro de todas as ações/providências tomadas durante o atendimento		
41	Registro de outros órgãos participantes		
42	Cadastro de fotos na ocorrência		
43	Cadastro de áudios na ocorrência		
44	Cadastro de vídeos na ocorrência		
45	Anexar arquivos relativos à ocorrência		
46	Registro apreensão de objetos		
47	Menores envolvidos		
48	Registro de armas apreendidas		
49	Permissão para caracterização dos atores envolvidos, segundo papel desempenhado por ocasião do registro (infrator, vítima e testemunha)		
50	Capturar o tempo em que a viatura demora para chegar ao local da chamada de forma automática, utilizando o rastreamento		
51	Permitir o cadastro do tipo inicial e o tipo de fechamento da ocorrência		
52	Apresentação no mapa de todas as ocorrências abertas com a sua respectiva localização		
53	Apresentação em forma de lista de todas as ocorrências abertas, ordenada por data/hora de abertura, podendo mudar a qualquer momento a ordenação		
54	Apresentação da localização no mapa de todos os		



	dispositivos móveis que estão autenticados no sistema		
55	Possibilidade de alteração da localização da ocorrência diretamente no mapa		
56	O sistema deverá controlar o acesso simultâneo, não permitindo que dois usuários abram o mesmo protocolo, devendo bloquear o salvamento para o segundo usuário, evitando assim a sobreposição dos dados.		
57	O sistema deverá controlar automaticamente os tempos de: Envio da viatura; Chegada da viatura a ocorrência (realizando o cruzamento do rastreamento com o endereço do atendimento); Tempo do atendimento.		
58	O sistema deverá permitir a revisão do protocolo encerrado pelo dispositivo móvel, podendo o revisor devolver para o dispositivo para que sejam efetuadas as alterações.		
59	O sistema deverá possuir no mínimo os seguintes relatórios, e caso estes estejam fora do padrão exigido pela contratante, deverão ser adaptados até o início do uso do sistema: Boletim de Ocorrência; Auto de resistência à prisão; Auto de apreensão e exibição de arma; Termo de entrega de menor; Termo de recolhimento de veículo; Termo de entrega de material; Drogas apreendidas; Armas apreendidas;		
60	sistema deverá conter um módulo de business		



	<p>intelligence (BI) para extração dos dados das ocorrências.</p> <p>Para a escolha dos campos, o sistema deverá ser da forma “clique e arraste”, podendo selecionar um ou mais campos. O Relatório deverá permitir um filtro com data, tipo de ocorrência (inicial e de fechamento). Após a coleta dos dados, o sistema deverá permitir a geração do gráfico com as informações escolhidas. Todos os relatórios deverão ter a opção para exportação nos formatos xls, doc e pdf, e deverá no mínimo conter as seguintes dimensões:</p> <p>Natureza; Tipo inicial da ocorrência; Tipo final da ocorrência; Coordenador/supervisor; Regional; Bairro da ocorrência; Bairro do solicitante; Dia da ocorrência; Dia da semana; Hora; Ano; Mês; Próprio; Origem</p>		
61	<p>No módulo de business intelligence (BI) para extração da produção dos agentes, deverá ser da forma clique e arraste, podendo selecionar um ou mais campos. O Relatório deverá permitir um filtro com data, tipo de</p>		



	<p>ocorrência (inicial e de fechamento), servidor e viatura. Após a coleta dos dados, o sistema deverá permitir a geração do gráfico com as informações escolhidas. Todos os relatórios deverão ter a opção para exportação nos formatos xls, doc e pdf, e deverá no mínimo conter as seguintes dimensões:</p> <p>Mês;</p> <p>Tipo inicial da ocorrência;</p> <p>Tipo final da ocorrência;</p> <p>Coordenador/supervisor;</p> <p>Regional;</p> <p>Dia da ocorrência;</p> <p>Dia da semana;</p> <p>Mês;</p> <p>Origem;</p> <p>Viatura;</p> <p>Agente.</p>		
62	<p>O sistema deverá permitir o agendamento em lote, onde a mesma ordem de serviço poderá repetir por diversas datas.</p>		
63	<p>Deverá permitir o cadastro de patrulhamentos, com no mínimo seguintes informações: Endereço, latitude, longitude (obtidas automaticamente através do endereço), previsão de horário.</p>		
64	<p>O sistema deverá possibilitar o vínculo do patrulhamento com uma viatura.</p>		
65	<p>O sistema deverá, através do rastreamento da viatura, identificar se o patrulhamento foi efetuado.</p>		
Mapa da Força			
66	<p>As ocorrências abertas mostradas no mapa, junto com as viaturas.</p>		



67	Despacho da viatura apenas arrastando a viatura até a ocorrência, diretamente no mapa.		
68	Ícones diferenciados para moto, viatura etc.		
69	Personalizações no mapa como: Tamanho da fonte das viaturas; Fundo do label; Modo do mapa (escuro, resumido, completo).		
70	Visualização das viaturas em tempo real (integração com o rastreamento).		
71	Possibilidade de inserir layers no mapa como divisas, regionais (setores), bairros etc.		
Aplicativo para equipe de atendimento			
72	Somente poderá editar a ocorrência o agente que estiver vinculado à mesma.		
73	Funcionamento on-line e off-line do dispositivo. Com sincronização das informações após o aparelho se conectar na internet.		
74	Fotos – tirar fotos com o dispositivo, vinculando-as às ocorrências com disponibilização para a central em tempo real.		
75	Registro e processamento de documentos dos envolvidos através da leitura com tecnologia OCR, com preenchimento automático dos campos.		
76	Reconhecimento facial através de fotos.		
77	Gerenciamento de permissão de uso do aplicativo através de seu IMEI, gerando uma senha para acesso.		

7. CONDIÇÕES DE ENTREGA / REQUISITOS PARA IMPLANTAÇÃO

7.1. Customização



Nesta etapa as funcionalidades serão customizadas e parametrizadas para que possam ser implantadas, conforme abaixo:

7.1.1.A customização e parametrização do Sistema deverão obedecer às regras de negócios da CONTRATANTE;

7.1.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA identificar as informações e variáveis necessárias para a customização e parametrização do Sistema.

7.1.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA qualquer custo envolvido no processo de mapeamento das informações, levantamento de requisitos e customização das plataformas.

7.2. Migração/Importação de Dados

7.2.1. Considerando solução de software pré existente à contratação:

7.2.1.1.A CONTRATADA deverá elaborar um plano de migração de dados, o qual deverá ser aprovado pela CONTRATANTE;

7.2.1.1.2 É irrelevante citar, aqui, a tecnologia de linguagem de programação e bancos de dados utilizados pelo sistema atual, considerando que não haverá manutenção por parte da CONTRATADA no sistema legado.

7.2.1.1.3 A CONTRATADA receberá os dados da plataforma atual em formato acordado durante o processo de migração, cabendo à mesma a conversão e importação dos dados para a estrutura da solução ofertada conforme Cronograma do Projeto citado no **item 7.5**.

7.2.1.1.4 O volume de dados a ser migrado é de cerca de 300 GB.

7.2.1.1.5 O volume de dados informado no item anterior pode sofrer variações ao longo do processo de migração, em função de atualizações, compactação ou inclusão de novos dados. A CONTRATADA deverá estar preparada para lidar com eventuais variações no volume de dados, sem que isso implique em custos adicionais para a CONTRATANTE.

7.2.1.2. O plano de migração de dados deverá definir, no mínimo: quais tabelas serão transferidas para o Sistema, as tabelas que não deverão ser transferidas, os problemas encontrados e as soluções que deverão ser adotadas durante o processo de migração;



7.2.1.3. A conferência dos dados migrados será de responsabilidade da CONTRATANTE, utilizando o plano de migração de dados fornecido pela CONTRATADA, o qual informará eventuais não conformidades para as providências de correções;

7.2.1.4. Para devida conferência, a CONTRATADA deverá encaminhar relatório com informações quantitativas e qualitativas dos registros existentes nas bases entregues para migração.

7.2.1.5. As atividades para a migração serão realizadas pela CONTRATADA em ambiente de homologação, antes da implementação em ambiente de produção, e acompanhadas por Técnicos da CONTRATANTE;

7.2.1.6. Efetivada a conferência e o término bem-sucedido das atividades, a migração dos dados será homologada, aceita pela CONTRATANTE e implantada em produção;

7.2.1.7. Para atingir esse objetivo, a CONTRATADA deverá:

7.2.1.7.1. Extrair, converter e migrar todos os dados das bases existentes para o novo Sistema, sendo que todo custo e responsabilidade dessa ação ficarão a cargo da CONTRATADA;

7.2.1.7.2. Importar os dados definidos no plano de migração, considerando também as devidas integrações com os Sistemas da CONTRATANTE, previamente em ambiente de homologação, mesmo que seja necessária a criação ou adaptação em tabelas, campos, telas ou relatórios;

7.2.1.7.3. Analisar os dados recebidos e enviar relatório apontando as possíveis irregularidades e inconsistências encontradas, tais como: endereço incompleto, CPF/CNPJ inválido, dentre outros. A CONTRATANTE, em parceria com a CONTRATADA, definirá a estratégia a ser adotada nesses casos;

7.2.1.7.4. Fornecer, ao final desta etapa, relatórios que evidenciem a correta migração dos dados recebidos, contendo no mínimo dados quantitativos e comparativos, a serem definidos pela CONTRATANTE.

7.2.1.7.5. A CONTRATADA deverá se atentar ao período de portabilidade dos serviços de urgência (156, 153 e 199) devido ao prazo de propagação da ANATEL,



que é de até 60 dias úteis. A CONTRATADA deverá realizar ampla publicidade sobre os serviços, informando o número fixo que irá recepcionar os tri-dígitos.

7.3. Integração

7.3.1. A solução fornecida deverá operar de forma integrada e coerente, mesmo que envolva múltiplos módulos ou sistemas distintos. Caso a CONTRATADA opte por utilizar mais de um sistema, será de sua responsabilidade garantir a integração plena entre os sistemas utilizados, de modo a evitar redundâncias, retrabalhos, duplicidades de registros, divergências de dados ou qualquer comprometimento da consistência das informações.

7.3.2. Durante toda a vigência contratual, caso haja necessidade de integração entre a solução fornecida e sistemas já existentes ou futuros da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá, sem ônus adicional, atuar tecnicamente na realização da integração, conforme diretrizes técnicas, padrões e procedimentos definidos pela CONTRATANTE,

7.3.3. A CONTRATANTE será responsável por intermediar o diálogo técnico entre as partes envolvidas.

7.3.3. A integração deverá ser validada pelas partes envolvidas (CONTRATADA e CONTRATANTE), em ambiente de homologação, antes da implementação em ambiente de produção, com acessos via Web Services e/ou um processo padronizado de geração e recepção de arquivos e/ou dados;

7.3.4. Todas as integrações deverão garantir interoperabilidade, segurança da informação e rastreabilidade das transações, utilizando, sempre que possível, interfaces baseadas em APIs, webservices, ou outros meios compatíveis com as tecnologias definidas em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

7.3.5. A integração deverá ser desenvolvida e operacionalizada com a participação de representantes técnicos da CONTRATADA e da CONTRATANTE, contemplando, obrigatoriamente, as seguintes atividades:

7.3.6. A CONTRATADA deverá fornecer o layout contendo todas as especificações técnicas para o estabelecimento da integração, que contemple garantias de



segurança e privacidade das informações trocadas, além de preservar os históricos das movimentações;

7.3.7. A CONTRATADA, de comum acordo com a CONTRATANTE, deverá estabelecer as rotinas de importação, exportação e atualização de dados, bem como a sua periodicidade, escopo, regras de negócio, tecnologia adequada a ser utilizada, dentre outros requisitos do projeto de integração;

7.3.8. A integração deverá ser validada pelas partes envolvidas (CONTRATADA e CONTRATANTE), em ambiente de homologação, antes da implementação em ambiente de produção;

7.3.9. A CONTRATADA deverá fornecer informações de monitoramento dos processos de integração, em meio a ser acordado com os técnicos da CONTRATANTE (tais como: página Web, e-mails, logs) que permitam o acompanhamento de todas as ocorrências, sinalizando os sucessos e eventuais falhas;

7.3.10. Em eventual falha nos processos da integração, a CONTRATADA deverá comunicar por e-mail os Fiscais do Contrato e Técnicos da CONTRATANTE informando: quais processos afetados, a causa raiz, o plano de ação e prazos para restabelecimento;

7.3.11. Os processos de integração serão realizados na fase de implantação e durante toda a vigência do contrato;

7.3.12. O ambiente de homologação deverá ser mantido com as integrações realizadas, e só poderá ser atualizado de acordo com entendimentos prévios com os Técnicos da CONTRATANTE;

7.3.13. A CONTRATADA deverá comunicar antecipadamente a CONTRATANTE, qualquer modificação no Sistema contratado que afete as integrações, para o planejamento da sua realização;

7.3.12. A CONTRATADA deverá adequar o processo de integração mediante comunicado da CONTRATANTE, em função de necessidades de alterações nos Sistemas previstos neste Item.

7.3.13. Qualquer integração com os sistemas da CONTRATANTE não deverá gerar custo adicionais aos previstos no contrato;



7.4. Etapas da Implantação

7.4.1. A implantação do SISTEMA ocorrerá em três etapas:

7.4.1.1. Configuração: Primeira etapa do processo, consiste na customização e parametrização do Sistema de acordo com as regras de negócios da CONTRATANTE;

7.4.1.2. Homologação: O Sistema deverá ser acessado pelos Fiscais do Contrato, em ambiente de homologação, para a validação da customização, parametrização, migração e integração;

7.4.1.3. Produção: Após a homologação e a formal aprovação pela CONTRATANTE, o Sistema deverá ser disponibilizado em produção e será acompanhado pelos profissionais da CONTRATADA (Operação Assistida) pelo período de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

7.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Gerente de Projeto, alocado nas dependências da CONTRATANTE, que deverá acompanhar a implantação em todas as suas etapas;

7.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos técnicos necessários para o cumprimento das etapas da implantação (tais como: microcomputadores, impressoras, softwares, dentre outros) atendendo às políticas de segurança da CONTRATANTE.

7.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar os profissionais necessários para devida implantação das soluções, contemplando visitas nas Secretarias Municipais e demais entidades, conforme demandado durante o processo.

7.4.5. Caberá à CONTRATANTE autorizar a entrada dos técnicos da CONTRATADA nos próprios municipais, bem como fornecer as informações necessárias para implantação.

7.4.6. Produtos Gerados

7.4.6.1. Roteiro com os cenários de testes realizados pela CONTRATADA (eletrônico);

7.4.6.2. Formulário de Validação e Testes fornecido pela CONTRATANTE e assinado pela CONTRATADA (papel e eletrônico);



7.4.6.3. Sistema customizado e parametrizado, dados migrados, integrado com os Sistemas previstos, conforme legislação, regras e definições da CONTRATANTE;

7.4.6.4. Manual de operação do Sistema (eletrônico) a ser fornecido pela CONTRATADA.

7.4.7. Treinamento

7.4.7.1. A CONTRATADA deverá realizar o processo de treinamento às pessoas indicadas pela CONTRATANTE, as quais irão utilizar e gerenciar os Sistemas, sendo Fiscais do Contrato, Usuários Chaves e demais Usuários designados formalmente pela CONTRATANTE. O treinamento deverá ser realizado de forma prática e os participantes deverão ser capazes de:

7.4.7.1.1. Operar os Sistemas sem qualquer dificuldade;

7.4.7.1.2. Definir tipos de Usuários, conferindo-lhes níveis de acessos diferenciados;

7.4.7.1.3. Operar os Sistemas, adaptando a configuração às suas necessidades;

7.4.7.1.4. Replicar os conhecimentos obtidos, no âmbito da CONTRATANTE;

7.4.7.1.5. Compreender os objetivos para os quais os relatórios e consultas foram idealizados;

7.4.7.1.6. Realizar as parametrizações necessárias nos Sistemas.

7.4.7.2. Disposições Gerais do Treinamento

7.4.7.2.1. Os treinamentos deverão ser realizados de acordo com os seguintes itens:

7.4.7.2.1.1. Ocorrer imediatamente após a homologação dos Sistemas pela CONTRATANTE;

7.4.7.2.1.2. Deverão ser ministrados por pessoal capacitado/qualificado em treinamentos, e com conhecimentos dos Sistemas e das regras de negócio da CONTRATANTE;

7.4.7.2.1.3. Apresentar demonstrações práticas de funcionamento dos Sistemas;

7.4.7.2.1.4. Apresentar material didático para utilização dos Sistemas, que deve estar disponível para consulta e ser entregue pela CONTRATADA em formato digital para cada participante, antes do início do treinamento;



7.4.7.2.1.5. Todos os treinamentos deverão ser realizados em ambiente específico configurado pela CONTRATADA para este fim, o qual deverá refletir as mesmas características, funcionalidades e regras do ambiente de produção;

7.4.7.2.2. A CONTRATADA e a CONTRATANTE acordarão entre si sobre o local para realização dos treinamentos, que deverão ser realizados dentro dos limites do município da CONTRATANTE. Caberá a CONTRATADA se responsabilizar pelos equipamentos e materiais didáticos necessários para realização do treinamento.

7.4.7.2.3. As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, dentre outros, serão de responsabilidade da CONTRATADA;

7.4.7.2.4. O treinamento e o respectivo material didático deverão ser em idioma português;

7.4.7.2.5. A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis anteriores à realização dos treinamentos, apresentar formalmente à CONTRATANTE, documento contendo:

7.4.7.2.5.1. Comprovação de que o ambiente de treinamento está disponível para uso e sem interferências durante a realização do mesmo;

7.4.7.2.5.2. Conteúdo programático com os cenários a serem abordados, o qual deverá ser validado pela CONTRATANTE;

7.4.7.2.5.3. Comprovação de que todos os participantes, quando for o caso, estejam cadastrados com seus respectivos logins e perfis de acesso.

7.4.7.2.6. A CONTRATADA deverá ao final dos treinamentos, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE, enviar certificado e pesquisa de satisfação, para cada participante.

7.4.7.2.7. Cada treinamento deverá ter uma carga horária de 16 (dezesesseis) horas, distribuídas ao longo de 4 dias consecutivos, com 4 horas diárias; Sendo presencial, nas dependências da Prefeitura, o material didático deverá ser fornecido pela contratada, bem como responsável por emitir os certificados compatíveis com o conteúdo aplicado, contendo carga horária e conteúdos abordados.



7.4.7.2.8. Além da capacitação inicial, deverá ser mantida turmas regulares para novos servidores e turmas de reciclagem para pessoas que ainda tenham dificuldades na utilização do sistema, sem ônus adicional ao previsto em contrato.

7.5. Cronograma do Projeto

Os prazos descritos abaixo serão realizados sequencialmente, totalizando ao final o prazo máximo de até 12 (doze) meses e terão as fases compostas dos seguintes itens e seus subitens:

7.5.1. Fase 1 – Implantação

A fase de implantação dos Sistemas consiste nas seguintes etapas:

7.5.1.1. Customização dos Sistemas;

7.5.1.2. Migração/Importação de Dados;

7.5.1.3. Integração;

7.5.1.4. Homologação dos Sistemas;

7.5.1.5. Treinamento dos Usuários;

Todas as etapas devem ser executadas tanto em ambiente de homologação como em produção, para cada item do cronograma de implantação.

7.5.1.6. Cronograma de Implantação e prazo de execução: até 4 meses

Cronograma de Implantação		Meses			
Item	Funcionalidade	1	2	3	4
1	Perfil Administrador - (mapeamentos, cadastros e migrações)	X	X		
2	Perfil Atendente - (funcionalidades)	X	X		
3	Canais de entrada - (app, portal, chat e redes sociais)	X	X		
4	Perfil Muncípe	X	X		
5	Perfil Gerencial - (funcionalidades)		X	X	
6	Perfil Operacional - (app e funcionalidades)		X	X	
7	Integrações Necessárias		X	X	
8	Notificações e Alertas			X	X
9	Relatórios Gerenciais			X	X

7.5.2. Fase 2 – Operação, inicia-se após a implantação.

7.5.2.1. Suporte Técnico;



7.5.2.2. Atendimento.

8. GARANTIA

8.1 Garantia Técnica

8.1.1. Entende-se por garantia a estrita conformidade com o Termo de Referência, entregando excelência nos serviços possibilitando usufruto posterior.

8.1.2. As soluções contratadas por meio deste Termo de Referência devem operar de acordo com o estabelecido na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei Federal 13.709/2018) e correlatas;

8.1.3. As soluções contratadas por meio deste termo de referência devem obedecer as boas práticas de acessibilidade, de acordo com legislação vigente (Lei Federal 10.098/2000 e correlatas);

8.1.4. A CONTRATADA deverá garantir a atualização do Sistema ofertado, mantendo-o sempre em conformidade com a legislação (Federal, Estadual, Municipal, pertinente ao objeto), sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE, durante toda a vigência do Contrato;

8.1.5. A CONTRATADA poderá ofertar versões do Sistema atualizadas com novas tecnologias de mercado, mediante avaliação e comum acordo com a CONTRATANTE, sem gerar qualquer tipo de ônus financeiro à CONTRATANTE, além dos previstos em contrato.

8.1.6. Em caso de rescisão contratual, é responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de licença de consulta, garantindo a continuidade do trabalho da CONTRATANTE, baseado nos dados produzidos.

8.1.7. Em caso de rescisão contratual, a CONTRATADA deverá contribuir para a migração dos dados produzidos para a plataforma indicada pela CONTRATANTE. Após a homologação da migração dos dados pela CONTRATANTE, o fornecimento da licença de consulta poderá ser interrompido.

8.1.8. Toda a informação produzida ao longo da vigência do contrato é de propriedade da CONTRATANTE, podendo ela, a qualquer momento, solicitar cópia dos dados, no formato e extensão que julgar necessário.



8.1.9. A CONTRATADA deverá fornecer a política de segurança da informação produzida, com informações relacionadas à natureza dos logs de bancos de dados armazenados, bem como o tempo de armazenamento;

8.1.10. A CONTRATADA deverá fornecer, na prestação de contas, relação de colaboradores com acesso à base de dados do sistema, constando: Nome completo, Registro Funcional e Tipo de acesso.

8.1.11. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por qualquer custo necessário para a prestação do serviço, incluindo:

1. Licenças de software;
2. Hardware;
3. Custos de hospedagem das aplicações e dados;
4. Armazenamento de dados e arquivos;
5. Transporte da equipe de implantação;
6. Mão de obra para execução das requisições feitas pela CONTRATANTE, sejam elas de incidentes ou de serviços;

8.1.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios mensais sobre: Tentativas de acesso não autorizado e medidas de mitigação aplicadas, status dos backups e testes de recuperação monitoramento de disponibilidade e desempenho da aplicação.

8.1.13. A CONTRATADA deve garantir alta disponibilidade e continuidade operacional da aplicação, incluindo: SLA (Service Level Agreement) com garantia de uptime mínimo de 99,5%, monitoramento 24/7 dos serviços com alertas para a CONTRATANTE em caso de falhas, infraestrutura escalável para suportar picos de acesso sem degradação do desempenho.

8.1.14. A CONTRATADA deverá elaborar e manter um plano de recuperação de desastres, incluindo, mas não limitando-se a: Procedimentos documentados para restauração da aplicação e dos dados, testes periódicos de recuperação para validar a eficácia do plano e equipe treinada e disponível para resposta em incidentes críticos.

8.1.15. A CONTRATADA deverá implementar e manter uma política de backup eficiente, que atenda aos seguintes critérios: Backup diário completo dos dados e da



aplicação, armazenamento dos backups em local seguro. Retenção dos backups por um período mínimo de 60 dias. Procedimentos documentados para recuperação dos dados em caso de falha. Durante a execução de backups não deverá influenciar no desempenho da aplicação.

8.1.16. - A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e organizacionais para garantir a proteção dos dados, incluindo, mas não se limitando a:

8.1.17. Implementação de comunicação segura via HTTPS/TLS.

8.1.18. Criptografia de dados sensíveis armazenados

8.1.19. Proteção contra ataques cibernéticos, incluindo firewall de aplicação web (WAF) e monitoramento de tráfego

8.1.20. Auditoria e registro de logs de acesso e operações, com armazenamento seguro e imutável

8.1.22. Para otimizar o acesso e garantir conformidade com a legislação nacional, a aplicação e seus dados deverão ser hospedados em servidores localizados no Brasil.

8.1.23. Suporte a IPv4 e IPv6, permitindo que a aplicação opere com os dois protocolos simultaneamente.

8.1.24. Em caso de defeito ou qualquer erro no funcionamento do objeto, a CONTRATADA deverá realizar as manutenções necessárias nos prazos estabelecidos nos itens 5.26.7.1 a 5.26.7.3 deste Termo de Referência.

9. GESTÃO DO CONTRATO

9.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.2. A Contratada deve cumprir todas as obrigações e executar objeto nas condições previstas no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

- I. Efetuar a entrega do serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal de serviços, na qual



- constarão as indicações referentes, no mínimo, com as especificações dos serviços executados, assim como o prazo de garantia ou validade;
- II. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
 - III. Substituir, reparar, corrigir ou refazer, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o serviço com avarias ou defeitos;
 - IV. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante;
 - V. Manter durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a licitação;
 - VI. Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato;
 - VII. A CONTRATADA obriga-se a realizar a entrega do objeto conforme quantitativos e condições definidos no Termo de Referência, a partir do recebimento da Autorização de Fornecimento/Serviço;
 - VIII. O serviço, mesmo entregue e aceito fica sujeito à substituição em sua totalidade pela CONTRATADA desde que comprovada a existência de adulteração, cuja verificação só será possível posteriormente;
 - IX. No preço global deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos, inclusive com transporte, encargos da legislação social, trabalhista, tributária e previdenciária, bem como a responsabilidade civil por qualquer dano causado a terceiros;
 - X. Todos os tributos incidentes sobre o objeto do Contrato, legalmente atribuíveis à CONTRATADA serão por ela pagos e seus respectivos comprovantes apresentados à CONTRATANTE, sempre que exigidos;
 - XI. A CONTRATANTE estará livre de responder por obrigações assumidas pela CONTRATADA, junto a terceiros, visando o fornecimento do objeto ora ajustados;



9.3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- I. Disponibilizar profissional específico, indicado pela CONTRATANTE, para acompanhar a entrega do serviço licitado;
- II. Encaminhar formalmente a demanda, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- III. Receber o serviço entregue pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta, conforme inspeções realizadas no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- IV. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- V. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- VI. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;
- VII. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- VIII. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do serviço, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;
- IX. Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas às obrigações contratuais.

9.4. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente serviço, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados;

9.5. Nos termos do art. 117 Lei nº 14.133/21, a execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º desta Lei, ou pelos respectivos substitutos, permitida a contratação de terceiros para assisti-los e subsidiá-los com informações pertinentes a essa atribuição;



- I. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/21

9.6. O representante da Administração anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

9.7. Fica designado(a) como Gestor do Contrato o(a) servidor(a) **Rubens Alexandre da Costa**, Secretário Municipal de Tecnologia da Informação, matrícula nº 28.544, CPF n.º 377.234.548-48;

9.8. Fica designado(a) como Fiscal do Contrato o(a) servidor(a) Alexandre Gudin Novak, cargo: agente administrativo, matrícula 13.174, CPF 215.715.018-86;

9.9. Fica designado como Suplente de Fiscal do Contrato o(a) servidor(a) Tiago Santos Braun, cargo: Chefe de Setor, matrícula 28.523, CPF 300.459.948-11;

10. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.

10.1. O pagamento será realizado em até 25 (vinte e cinco) dias úteis, contados a partir da data de protocolo da documentação fiscal e comprobatória junto à Secretaria Municipal da Fazenda, desde que haja o adimplemento da obrigação pela Contratada. Caberá ao gestor do contrato e aos órgãos demandantes acompanhar e diligenciar o fluxo documental necessário à sua tramitação.

- I. O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária, mediante crédito em conta corrente de titularidade da Contratada, conforme banco, agência e número de conta previamente indicados;
- II. Com base no valor mensal ofertado no processo licitatório (pregão), os pagamentos serão realizados da seguinte forma:



a) A primeira parcela somente será paga após a conclusão da etapa de implantação do serviço, atestada pelo gestor do contrato;

b) Todas as parcelas mensais, inclusive a primeira, serão calculadas proporcionalmente à Disponibilidade de Serviço, conforme o item 5.34.2.2 do Termo de Referência, com base na seguinte fórmula

Fórmula de Cálculo da Parcela Mensal (VPM):
 $VPM = VM \times (TTD / TTP)$

Onde:

VPM = Valor da Parcela Mensal, em Reais;

VM = Valor Mensal ofertado no pregão, em Reais;

TTD = Tempo Total de Disponibilidade efetiva no mês, em horas;

TTP = Tempo Total do Período de medição, em horas.

Ou seja, o valor a ser pago (VPM) será proporcional à razão entre as horas efetivamente disponibilizadas no mês (TTD) e o total de horas previstas para o período (TTP), aplicando-se sobre o valor mensal contratado (VM).

10.2. Em cumprimento ao decreto municipal 1.862 de 01 de setembro de 2023, a administração pública municipal fará retenção do imposto da renda sobre o pagamento a ser realizado ao prestador de serviço ou fornecedor de bens, nos termos da instrução normativa rfb nº 1.234 de 11 de Janeiro de 2012, e alterações promovidas pela instrução normativa rfb nº 2.145 de 26 de junho de 2023;

10.3. Os serviços deverão ser entregues devidamente acompanhados da Nota Fiscal ou Fatura, bem como da comprovação da regularidade fiscal, a qual poderá ser constatada mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais;



10.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, o prazo para pagamento ficará sobrestado até que a Contratada regularize o erro.

11. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global.

12. ESTIMATIVA DE PREÇOS

12.1. O custo estimado da contratação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances em observância ao Art. 18 § 1º, inciso VI e Art. 24 da Lei Federal 14.133/21.

12.2. A depender do mercado, a publicação do orçamento estimado da contratação ocasiona o chamado efeito âncora, elevando os preços das propostas ao mais próximo possível do valor de referência da administração. Nessas situações, a consagração de princípios próprios da administração pública (interesse público e eficiência, sobretudo) recomendam que o preço orçado pela administração seja mantido sob sigilo até o fim da disputa no certame.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes deste certame correrão no presente exercício à conta da dotação orçamentária a seguir indicada:

13.2. ÓRGÃO REQUISITANTE: Secretaria de Tecnologia da Informação

13.3. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – Lei de responsabilidade fiscal LC101/00 art.16;

SECRETARIA	FICH A	DOTAÇÃO	FONTE
SETI	665	02.23.01 19.183.0148.2422 01 3.3.90.39.00	01 - Tesouro



14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. As normas que disciplinam este termo serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança do Contrato.



ANEXO III

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 34/2025
PROCESSO INTERNO Nº 27.648/2025
PROCESSO DE COMPRA Nº 500/2025
EDITAL Nº 56/2025

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS E OUTRAS

À

PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

ÁREA DE LICITAÇÃO

Av. Siqueira Campos, 44 – Centro.

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O MUNÍCIPE E O MUNICÍPIO DE CARAGUATATUBA/SP, COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA INTEGRADA DE INFORMAÇÕES E GESTÃO MUNICIPAL, DESTINADA AO ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE E AO GESTOR MUNICIPAL, COMPOSTA POR SISTEMA WEB, APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS, PORTAL WEB E CHAT, COM FUNCIONALIDADES COMO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES, CRIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES, AUTOMATIZAÇÃO E SUPORTE À GESTÃO DE DEMANDAS MUNICIPAIS, ALÉM DE GERAÇÃO DE SUBSÍDIOS PARA PLANEJAMENTO E OPERAÇÕES. PARA A ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA, A PLATAFORMA DEVERÁ INCLUIR SISTEMA DE DESPACHO OPERACIONAL, RASTREAMENTO EM TEMPO REAL DE VIATURAS, REGISTRO, E GERENCIAMENTO DE BOLETINS DE OCORRÊNCIA, de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência (Anexo I), do Edital.



DECLARAÇÃO

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico acima, que nossa empresa:

- 1) Não está impedida de contratar com a Administração Pública Municipal de Caraguatatuba;
- 2) Não foi declarada inidônea pelo Poder Público, de nenhuma esfera;
- 3) Não existe fato impeditivo à nossa habilitação;
- 4) Não possui entre nossos proprietários, nenhum titular de mandato eletivo;
- 5) Não possui funcionários, dirigentes ou acionistas detentores do controle do estabelecimento participante desta licitação, com qualquer vínculo direto ou indireto com a Prefeitura da Estância Balneária de Caraguatatuba, nos termos do art. 9º, da Lei Federal nº 14.133/21, sob pena de exclusão do certame;
- 6) Recebeu todos os documentos e tomou conhecimento de todas as informações necessárias para participar do presente certame e das condições para entrega do(s) equipamento(s);
- 7) Aceita e concorda com todas as condições do presente Edital e das especificações que fazem parte integrante do mesmo e farão parte do Instrumento Contratual, independentemente de transcrição.
- 8) Atende plenamente os requisitos de habilitação exigidos no Edital.

Por ser expressão da verdade, eu _____, representante legal desta empresa, firmo a presente.

Local e data.

Carimbo, nome e assinatura do representante legal.



ADMINISTRAÇÃO

CARAGUATATUBA

GOVERNO MUNICIPAL
TEMPO DE PROSPERIDADE

ANEXO IV

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 34/2025

PROCESSO INTERNO Nº 27.648/2025

PROCESSO DE COMPRA Nº 500/2025

EDITAL Nº 56/2025

DECLARAÇÃO DE VERACIDADE DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

À

PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

ÁREA DE LICITAÇÃO

Av. Siqueira Campos, 44 – Centro.

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O MUNÍCIPE E O MUNICÍPIO DE CARAGUATATUBA/SP, COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA INTEGRADA DE INFORMAÇÕES E GESTÃO MUNICIPAL, DESTINADA AO ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE E AO GESTOR MUNICIPAL, COMPOSTA POR SISTEMA WEB, APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS, PORTAL WEB E CHAT, COM FUNCIONALIDADES COMO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES, CRIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES, AUTOMATIZAÇÃO E SUPORTE À GESTÃO DE DEMANDAS MUNICIPAIS, ALÉM DE GERAÇÃO DE SUBSÍDIOS PARA PLANEJAMENTO E OPERAÇÕES. PARA A ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA, A PLATAFORMA DEVERÁ INCLUIR SISTEMA DE DESPACHO OPERACIONAL, RASTREAMENTO EM TEMPO REAL DE VIATURAS, REGISTRO, E GERENCIAMENTO DE BOLETINS DE OCORRÊNCIA, de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência (Anexo I), do Edital.



DECLARAÇÃO

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico supramencionado, que os **DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** exigidos neste Edital, foram digitalizados da forma original ou mediante digitalização de documento autenticado, exceto àqueles extraídos da INTERNET.

Por ser expressão da verdade, eu _____, representante legal desta empresa, firmo a presente.

Local e data.

Carimbo, nome e assinatura do representante legal.



ANEXO V
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 34/2025
PROCESSO INTERNO Nº 27.648/2025
PROCESSO DE COMPRA Nº 500/2025
EDITAL Nº 56/2025

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO – ME OU EPP

DECLARAÇÃO

DECLARO, sob as penas da lei, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, que a empresa _____, inscrita no CNPJ/MF sob nº _____ é MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE, nos termos do enquadramento previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, e a de nº 147, de 07 de agosto de 2014, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório do pregão em epígrafe, realizada pela Prefeitura Municipal de Caraguatatuba/SP.

Local e data.

(representante legal)



ANEXO VI

DECLARAÇÃO DE QUE CUMPRE AS EXIGÊNCIAS DE RESERVA DE CARGOS PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E PARA REABILITADO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. / (Lei 14.133/21, art. 63, inciso IV)

PROCESSO INTERNO N.º 27.648/2025

PREGÃO ELETRONICO N.º 34/2025

Empresa.....(nome da empresa licitante)...., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º.....sediada.....(endereço completo)....., declara, para os devidos fins, observado o disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que cumpre as exigências de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendem às regras de acessibilidade previstas na legislação, para atendimento ao que preceitua o art. 63, inciso IV da Lei Federal 14.133/2021.

Local e data.

(Identificação e assinatura do representante legal do licitante)

OBS.:

- 1 - A declaração deverá ser apresentada em papel timbrado da empresa;
- 2 - Abaixo da assinatura do representante legal, deverá ter carimbo do CNPJ.



ANEXO VII

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 34/2025
PROCESSO INTERNO Nº 27.648/2025
PROCESSO DE COMPRA Nº 500/2025
EDITAL Nº 56/2025

MODELO DE NOVA PROPOSTA

Fornecedor: _____
CNPJ: _____ Inscrição Estadual: _____
Endereço: _____ Bairro: _____
CEP: _____ Cidade: _____ Estado: _____
Telefone: _____ e-mail: _____

DADOS BANCÁRIOS PARA PAGAMENTO:

Banco: _____ Agência: _____ Conta Corrente: _____

Obs.: a conta deverá ser no CNPJ da favorecida.

DADOS PARA ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL:

Nome do Responsável: _____ Cargo: _____

RG: _____ CPF: _____

Data de Nascimento: ____/____/____

Endereço Residencial Completo: _____

E-mail institucional: _____

E-mail pessoal: _____

Telefone: (____) _____

Celular: (____) _____

Pelo presente formulamos proposta comercial para **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O MUNÍCIPE E O MUNICÍPIO DE**



CARAGUATATUBA/SP, COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA INTEGRADA DE INFORMAÇÕES E GESTÃO MUNICIPAL, DESTINADA AO ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE E AO GESTOR MUNICIPAL, COMPOSTA POR SISTEMA WEB, APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS, PORTAL WEB E CHAT, COM FUNCIONALIDADES COMO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES, CRIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES, AUTOMATIZAÇÃO E SUPORTE À GESTÃO DE DEMANDAS MUNICIPAIS, ALÉM DE GERAÇÃO DE SUBSÍDIOS PARA PLANEJAMENTO E OPERAÇÕES. PARA A ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA, A PLATAFORMA DEVERÁ INCLUIR SISTEMA DE DESPACHO OPERACIONAL, RASTREAMENTO EM TEMPO REAL DE VIATURAS, REGISTRO, E GERENCIAMENTO DE BOLETINS DE OCORRÊNCIA, conforme especificações descritas no Termo de Referência (Anexo II), nos seguintes termos:

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$

Valor total da Proposta: R\$ _____ (_____).

Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias, contados da data da sessão pública do Pregão.

Pagamento: Os pagamentos serão efetuados em até 25 (vinte e cinco dias) fora da semana, contados da data de apresentação da Nota Fiscal, no Setor de Contabilidade da Secretaria da Fazenda e devidamente atestada pela Secretaria requisitante, observando-se disposto no Art. 115, da Lei Federal nº 14.133/21.

Declaro que nos preços propostos estão incluídos todos os tributos, encargos sociais e quaisquer outros ônus que por ventura possam recair sobre a execução do objeto da presente licitação e que estou de acordo com todas as normas da solicitação de propostas e seus anexos.



Local e data.

Carimbo, nome e assinatura do representante legal



ANEXO VIII

INSTRUMENTO CONTRATUAL

CONTRATO N.º ____/_____
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 34/2025
PROCESSO INTERNO Nº 27.648/2025
PROCESSO DE COMPRA Nº 500/2025
EDITAL Nº 56/2025
CONTRATO ENTRE A PREFEITURA DA
ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE
CARAGUATATUBA E A EMPRESA .

Pelo presente Instrumento Contratual, de um lado a **PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA**, Pessoa Jurídica de Direito Público, inscrita no CNPJ/MF sob nº 46.482.840/0001-39, com sede nesta cidade, à Rua Luiz Passos Júnior nº 50, Centro, ora representada pelo(a) Secretário Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação, **RUBENS ALEXANDRE DA COSTA**, brasileiro(a), portador(a) da Cédula de Identidade RG nº [RG SECRETÁRIO] e do CPF/MF nº [Status], denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e, de outro lado à empresa , com sede à Rua/Avenida , nº , bairro , município de - estado , inscrita no CNPJ/MF sob nº , doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, representada neste ato pelo Sr. , portador da Cédula de Identidade RG nº e do CPF/MF nº , têm entre si justa e acordada a celebração do presente contrato, vinculando-se as partes ao Edital do Pregão em epígrafe e, mediante as seguintes cláusulas e condições, tendo sido, os referidos preços, oferecidos pelas empresas cujas propostas foram classificadas em 1º (primeiro) lugar. O presente Instrumento Contratual será regido pela **Lei Federal nº 14.133**, de 01/04/2021, pelo Decretos Municipais nº **1.789** de 11/04/23.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO



1.1 – É objeto do presente Contrato **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O MUNÍCIPE E O MUNICÍPIO DE CARAGUATATUBA/SP, COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA INTEGRADA DE INFORMAÇÕES E GESTÃO MUNICIPAL, DESTINADA AO ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE E AO GESTOR MUNICIPAL, COMPOSTA POR SISTEMA WEB, APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS, PORTAL WEB E CHAT, COM FUNCIONALIDADES COMO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES, CRIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES, AUTOMATIZAÇÃO E SUPORTE À GESTÃO DE DEMANDAS MUNICIPAIS, ALÉM DE GERAÇÃO DE SUBSÍDIOS PARA PLANEJAMENTO E OPERAÇÕES. PARA A ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA, A PLATAFORMA DEVERÁ INCLUIR SISTEMA DE DESPACHO OPERACIONAL, RASTREAMENTO EM TEMPO REAL DE VIATURAS, REGISTRO, E GERENCIAMENTO DE BOLETINS DE OCORRÊNCIA**, conforme especificações descritas no Termo de Referência (Anexo II), que integra o Edital, em todos os seus termos e condições, quando deles a Secretaria requisitante tiver a necessidade, conforme proposta descrita a seguir:

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$

CLÁUSULA SEGUNDA – REGIME DE EXECUÇÃO OU FORMA DE FORNECIMENTO

- 2.1. Conforme Termo de Referência (Anexo II);
- 2.2. A empresa deverá atentar para a qualidade do serviço prestado, material utilizado para perfeita execução do objeto, bem como o fiel atendimento aos requisitos constantes neste Termo de Referência (anexo II), pois somente serão aceitos o(s) objeto(s) dentro dos parâmetros solicitados, que atendam aos padrões exigidos, e que forem entregues dentro do prazo estabelecido.
- 2.3. O recebimento do(s) serviço(s) se dará definitivamente e integralmente, somente após verificação de sua conformidade com as especificações qualitativas e



quantitativas e consequente aceitação pelo setor responsável, no prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos, contados após o recebimento provisório;

2.4. A aceitação do objeto, não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

2.5. O serviço recusado será considerado como não prestado e os custos de reparação, e, ou, refazimento, bem como quaisquer outras despesas decorrentes, correrão por conta da licitante;

2.6. Deverão ser prestados de acordo com as especificações, quantidades e unidades constantes no quadro de especificações;

2.7. Caso a CONTRATADA não cumprir o prazo de entrega sem justificativa formal aceita pela CONTRATANTE, decairá seu direito de execução, sujeitando-se as penalidades previstas em lei;

2.8. Não será possível o recebimento do objeto prestado que, no ato da entrega, não estiverem acompanhados da sua respectiva Nota Fiscal;

2.9. A descrição dos itens na Nota Fiscal deverá estar de acordo com a descrição constante na Autorização de Serviço;

2.10. Todas as despesas de transporte, tributos, frete, carregamento, descarregamento, encargos trabalhistas e previdenciários e outros custos decorrentes direta e indiretamente da prestação do objeto desta licitação, correrão por conta exclusivamente da CONTRATADA;

2.11. O objeto se estiver de acordo com o edital e a proposta, será recebido:

a) PROVISORIAMENTE, para efeito de posterior verificação do(s) objeto(s) entregue(s) com as especificações constantes no Termo de Referência (Anexo II), e similaridade;

b) DEFINITIVAMENTE, após a verificação da qualidade e quantidade do(s) serviço(s) e consequente aceitação pelo Setor Competente. A entrega do objeto pela CONTRATADA e seu recebimento pela Secretaria requisitante não implicam sua aceitação definitiva, que será efetivada apenas após a atestação da nota fiscal correspondente. A empresa vencedora do certame obriga-se a entregar o(s) serviço(s) de acordo estritamente com as especificações do Termo de Referência



(Anexo I), sendo de sua inteira responsabilidade a substituição do mesmo quando constatado na sua execução não estar em conformidade com as especificações.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 3.1. Encaminhar formalmente a demanda, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 3.2. Receber os serviços entregues pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 3.3. Notificar a CONTRATADA, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto entregue, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 3.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 3.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a entrega do objeto contratado;
- 3.6. Efetuar os pagamentos à CONTRATADA de acordo com o estabelecido neste contrato;
- 3.7. Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas às obrigações contratuais.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 4.1 Entregar o objeto deste contrato de acordo com as condições e prazos fixados no Termo de Referência;
- 4.2 Reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução do contrato, nos prazos estabelecidos nos itens 5.26.7.1 a 5.26.7.3 do Termo de Referência (Anexo II);
- 4.3 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE;



- 4.4** Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;
- 4.5** Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;
- 4.6** A CONTRATADA obriga-se a realizar a entrega do(s) serviço(s) conforme Termo de Referência, por ocasião da emissão da Autorização de Serviço (AS), no horário de das 08h00 às 16h00 de segunda à sexta-feira;
- 4.7** O objeto prestado, mesmo concluído e aceito fica sujeito à reparação em sua totalidade pela Contratada desde que comprovada à existência de adulteração, cuja verificação só será possível posteriormente;
- 4.8** No preço global deverá estar incluso todos os custos diretos e indiretos, inclusive com transporte, encargos da legislação social, trabalhista, tributária e previdenciária, bem como a responsabilidade civil por qualquer dano causado à terceiros.
- 4.9** Todos os tributos incidentes sobre a execução do serviço, objeto deste contrato, legalmente atribuíveis à CONTRATADA serão por ela pagos e seus respectivos comprovantes apresentados à CONTRATANTE, sempre que exigidos;
- 4.10** A CONTRATANTE estará livre de responder por obrigações assumidas pela CONTRATADA, junto a terceiros, visando o fornecimento do equipamento ora ajustados.
- 4.11** A CONTRATADA ao longo de toda a execução do contrato deverá cumprir 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 em outras normas específicas.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 5.1.** O preço global do Instrumento Contratual é de **R\$** ();
- 5.2.** Os pagamentos serão efetuados em até 25 (vinte e cinco dias) fora da semana, em moeda corrente no país, contados da data de apresentação da Nota Fiscal, no Setor de Contabilidade da Secretaria da Fazenda e devidamente atestada pela Secretaria requisitante, observando-se disposto no art. 137, § 2º inciso IV da Lei Federal 14.133/21;



- 5.3.** Em cumprimento ao Decreto Municipal 1.862 de 01 de setembro de 2023, a Administração Pública Municipal fará retenção do imposto de renda sobre o pagamento a ser realizado ao prestador de serviço ou fornecedor de bens, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012, e alterações promovidas pela Instrução Normativa RFB nº 2.145 de 26 de junho de 2023.
- 5.4.** Os pagamentos devidos em decorrência das obrigações assumidas, serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas no Anexo VI – Modelo de Proposta Comercial, devendo corresponder ao(s) serviço(s) efetivamente entregue ou executado;
- 5.5.** A Nota Fiscal em questão deverá ser **obrigatoriamente eletrônica** e deverá indicar juntamente com a documentação fiscal, o número da conta corrente e a agência do banco em que mantiver tal conta;
- 5.6.** A descrição dos itens na Nota Fiscal deverá estar de acordo com a descrição constante na Autorização de Serviço (AS);
- 5.7.** A Nota Fiscal emitida será retida pela Prefeitura, que a remeterá ao setor competente para pagamento somente após atestado o aceite definitivo da entrega do objeto;
- 5.8.** Caso a Nota Fiscal emitida contenha erros, a Administração suspenderá o pagamento e não aceitará o documento, devolvendo-a imediatamente à CONTRATADA, que terá o prazo de 24 (vinte quatro) horas para substituí-la, retificando-a, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas;
- 5.9.** A CONTRATADA não será ressarcida de quaisquer despesas decorrentes de custos ou serviços não previstos no presente Contrato, independentemente da causa que tenha determinado a omissão;
- 5.10.** Em caso de necessidade de providências por parte da CONTRATADA, os prazos de pagamento serão suspensos e considerados a entrega do objeto em atraso, sujeitando-a a aplicação de multa e, conforme o caso, a outras sanções estabelecidas na legislação, no edital e contrato.

CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

- 6.1.** Os preços dos produtos não serão reajustados nos primeiros 12 (doze) meses;



6.2. Em havendo prorrogação de prazo contratual e após, transcorridos os 12 (doze) meses iniciais, os preços contratados poderão sofrer reajustes a partir da data da entrega da proposta final, tendo-se como base, índice de correção o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou outro que o vier substituí-lo, com base na Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, bem como em atendimento ao art. 25, § 7º, da Lei Federal nº 14.133/21.

CLÁUSULA SÉTIMA – SUPORTE ORÇAMENTÁRIO

7.1. Para fins de controle orçamentário, previsão financeira, representação legal e eventuais penalidades, estima-se o valor do presente Contrato em **R\$** (), que correrá por conta da seguinte dotação orçamentária:

SECRETARIA	FICHA	DOTAÇÃO	FONTE
Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação	665	02.23.01 19.183.0148.2422 01 3.3.90.39.00	01

CLÁUSULA OITAVA – PRAZOS CONTRATUAIS

8.1. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes, sucessivamente por períodos de 12 (doze) meses, até o limite máximo decenal, conforme o artigo 107 da Lei n.º 14.133/21, desde que, a cada renovação, seja avaliada a viabilidade da prorrogação e mantidas as condições vantajosas para a Administração;

8.2. A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da Administração não gerará à CONTRATADA direito a qualquer espécie de indenização;

8.3. A CONTRATANTE poderá se opor à prorrogação de que trata o subitem anterior, desde que o faça mediante documento por escrito, recepcionado pela Administração Municipal em até 60 (sessenta) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações de prazo.

CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA



9.1. Entende-se por garantia a estrita conformidade com o Termo de Referência (Anexo II), entregando excelência nos serviços possibilitando usufruto posterior.

CLÁUSULA DÉCIMA – DIREITOS, OBRIGAÇÕES E PENALIDADES

10.1. Ficam assegurados, à CONTRATANTE, os direitos previstos no artigo 115, da Lei Federal nº 14.133/21, ficando certo que a inexecução total ou parcial do Termo, por parte da CONTRATADA, poderá ensejar a sua rescisão;

10.2. Com fundamento nos artigos 155 e 156 da Lei Federal n. 14.133/21 ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública (durante os prazos indicados abaixo), sem prejuízo das demais cominações legais, a licitante que cometer as seguintes faltas:

I - Impedimento de no mínimo 03 (três) anos e no máximo de 06 (seis) anos: apresentar declaração documentação falsa, fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação, praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846, de 1º de agosto de 2013, hipótese em que o licitante será declarado inidôneo para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta de todos os entes federativos nos termos do artigo 156, inciso IV e § 5º da Lei Federal 14.133/21;

II - Impedimento de até 03 (três) anos para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública do Município de Caraguatatuba: dar causa à inexecução parcial do Contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; dar causa à inexecução total da Ata de Registro de Preços; deixar de entregar a documentação exigida para o certame; não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; não assinar a Ata de Registro de Preços ou não entregar a documentação exigida para celebrar o Registro de Preços, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta; ensejar o retardamento da execução ou da entrega do



objeto da licitação sem motivo justificado. Aplica-se também, no que couberem, as sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/21.

10.3. As importâncias correspondentes às multas que forem impostas à CONTRATADA incidirão sempre sobre os valores residuais do Contrato;

Não havendo pagamento a fazer à CONTRATADA, serão as multas e outros débitos inscritos na Dívida Ativa para cobrança executiva;

10.4. Fica a CONTRATADA assegurada de acordo com o disposto no art. 137, § 2º inciso IV da Lei Federal 14.133/21.

CLAUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1 A recusa da empresa vencedora em assinar o Instrumento Contratual sujeita à penalidade de multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor contratual, até o 10º (décimo) dia, caracterizando-se a inexecução total da obrigação a partir do 11º (décimo primeiro) dia de atraso, sem prejuízo das demais sanções legalmente estabelecidas, em observância ao disposto no § 5º do artigo 89 da Lei nº 14.133/21;

11.2 Pela **inexecução total** da obrigação objeto da licitação será aplicada multa equivalente a 20% (vinte por cento) do valor da Autorização de Fornecimento (AF).

11.3 Pela **inexecução parcial** do ajuste será aplicada multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor da Autorização de Fornecimento (AF);

11.4 O **atraso na entrega** do objeto sujeitará a empresa vencedora à multa de mora de 0,5% (cinco décimos percentuais) do valor da Autorização de Fornecimento por dia de atraso, até o 15º (décimo quinto) dia, após o que, poderá ser considerada inexecução total ou parcial do ajuste, conforme o momento da autorização de fornecimento;

11.5 O **descumprimento do prazo** definido no Termo de Referência (Anexo II) para reexecução do serviço entregue em desacordo com as especificações contidas neste Contrato e para substituição da Nota Fiscal emitida com falhas, conforme previsto nos devidos itens do Edital, acarretará a aplicação de multa diária equivalente a 1% (um por cento) do valor da Autorização de Fornecimento, até o limite de 15 (quinze) dias, quando será considerada a inexecução parcial.



Considerar-se-á inexecução total do ajuste o atraso na execução do serviço por prazo igual ou superior a 30 (trinta) dias ou a reincidência da inexecução parcial do ajuste.

11.6 A não observância das quantidades solicitadas pela Administração na Autorização de Serviço sujeitará a empresa vencedora a multa no valor de 10% (dez por cento) do valor da Autorização de Fornecimento, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis;

11.7 O fornecimento do objeto em desacordo com as especificações constantes do edital ou em níveis de qualidade inferior ao especificado no edital, sujeitará a CONTRATADA a multa de 10% (dez por cento) do valor total da Autorização de Fornecimento, sem prejuízo da substituição do objeto e demais sanções aplicáveis;

11.8 Para aplicação das penalidades descritas acima, será instaurado procedimento administrativo específico, sendo assegurado o direito ao contraditório e ampla defesa, com todos os meios a eles inerentes;

11.9 As multas são independentes e não eximem a CONTRATADA da plena execução do objeto contratado;

11.10 Eventual atraso no pagamento à CONTRATADA acarretará a CONTRATANTE, no pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da parcela inadimplida e juros de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) ao dia de atraso, limitando em 30 dias.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - FISCALIZAÇÃO, OUTRAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

12.1 Fica designado como Gestor do presente Contrato o Sr. **RUBENS ALEXANDRE DA COSTA**, Secretário Municipal de Tecnologia da Informação;

12.2 Fica designado o servidor **ALEXANDRE GUDIN NOVAK**, matrícula: 13.167, Fiscal do presente Contrato, que representará a Secretaria perante a CONTRATADA e zelará pela boa execução do objeto pactuado, exercendo as atividades de orientação, fiscalização e controle.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DISPOSIÇÕES FINAIS



13.1 Rege-se o presente contrato com fundamento na Lei nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 1.789/2023;

13.2 Nos termos do inciso II do artigo 135 do Decreto Municipal nº 1.789/2023 - “Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma”.

13.3 São partes integrantes do presente Contrato, o Termo de Ciência e de Notificação e Termo de Referência;

13.4 Os casos omissos serão solucionados entre as partes contratantes, observados os preceitos de direito público e as disposições da Lei nº 14.133/21 e Decreto Municipal 1.789/2023.

13.5 A divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é condição indispensável para a eficácia do contrato e de seus aditamentos e deverá ocorrer em 20 (vinte) dias úteis, contados da data de sua assinatura, conforme preceitua o art. 94, da Lei Federal n.º 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – FORO

14.1. Nos termos do artigo 92, § 1º da Lei Federal nº 14.133/21, é declarado competente o foro de Caraguatatuba/SP para dirimir qualquer questão contratual, renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

14.2. Por estarem assim justas e contratadas, com todas as cláusulas e condições ora ajustadas, as partes assinam o presente contrato, que é feito em 02 (duas) vias de igual teor, na presença de duas testemunhas instrumentais, que também assim, devendo a CONTRATANTE, no prazo legal, providenciar a publicação, na imprensa oficial, do extrato do contrato, a teor do § 1º do artigo 89 da Lei Federal nº 14.133/21, tudo para que o ato produza seus jurídicos e legais efeitos.



Caraguatatuba/SP, data da última assinatura eletrônica.

RUBENS ALEXANDRE DA COSTA
Secretário Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação

CNPJ:

TESTEMUNHAS:



ANEXO IX

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 34/2025
PROCESSO INTERNO Nº 27.648/2025
PROCESSO DE COMPRA Nº 500/2025
EDITAL Nº 56/2025

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

INSTRUMENTO CONTRATUAL OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): /

CONTRATANTE: Prefeitura da Estância Balneária de Caraguatatuba

CONTRATADA: _____

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O MUNÍCIPE E O MUNICÍPIO DE CARAGUATATUBA/SP, COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA INTEGRADA DE INFORMAÇÕES E GESTÃO MUNICIPAL, DESTINADA AO ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE E AO GESTOR MUNICIPAL, COMPOSTA POR SISTEMA WEB, APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS, PORTAL WEB E CHAT, COM FUNCIONALIDADES COMO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES, CRIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES, AUTOMATIZAÇÃO E SUPORTE À GESTÃO DE DEMANDAS MUNICIPAIS, ALÉM DE GERAÇÃO DE SUBSÍDIOS PARA PLANEJAMENTO E OPERAÇÕES. PARA A ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA, A PLATAFORMA DEVERÁ INCLUIR SISTEMA DE DESPACHO OPERACIONAL, RASTREAMENTO EM TEMPO REAL DE VIATURAS, REGISTRO, E GERENCIAMENTO DE BOLETINS DE OCORRÊNCIA, conforme especificações descritas no Termo de Referência (Anexo I), que integram o Edital, em todos os seus termos e condições, quando deles a Secretaria requisitante tiver a necessidade.

ADVOGADO(S)/Nº OAB:(*) _____

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificamos:



1. Estamos CIENTES de que:

- a) O ajuste acima referido estará sujeito a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) Poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, conforme dados abaixo indicados, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) Além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados em Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) Qualquer alteração de endereço – residencial ou eletrônico – ou telefones de contato deverá ser comunicada pelo interessado, peticionando no processo.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recurso e o que mais couber.

Caraguatatuba, data da última assinatura eletrônica.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Nome : **MATEUS VENEZIANI DA SILVA**
Cargo : Prefeito Municipal
CPF : 344.481.648-02

Responsáveis que assinaram o ajuste:



Pela CONTRATANTE:

Nome : **RUBENS ALEXANDRE DA COSTA**

Cargo : Secretário Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação

CPF : [Status]

Assinatura: _____

Pela CONTRATADA:

Nome :

Cargo :

CPF :

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome : **RUBENS ALEXANDRE DA COSTA**

Cargo : Secretário Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação

CPF : [Status]

Assinatura: _____

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome : **RUBENS ALEXANDRE DA COSTA**

Cargo : Secretário Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação

CPF : [Status]

Assinatura: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS:

Nome :

Cargo :

CPF :

Assinatura: _____

() Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.*



ANEXO X

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 34/2025
PROCESSO INTERNO Nº 27.648/2025
PROCESSO DE COMPRA Nº 500/2025
EDITAL Nº 56/2025

FISCAL DO CONTRATO OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): /

CONTRATANTE: Prefeitura Municipal da Estância Balneária de Caraguatatuba

UNIDADE GESTORA: Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação

CONTRATADA:

VIGÊNCIA: ____/____/____ A ____/____/____

VALOR: R\$ ().

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O MUNÍCIPE E O MUNICÍPIO DE CARAGUATATUBA/SP, COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA INTEGRADA DE INFORMAÇÕES E GESTÃO MUNICIPAL, DESTINADA AO ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE E AO GESTOR MUNICIPAL, COMPOSTA POR SISTEMA WEB, APLICATIVO PARA DISPOSITIVOS MÓVEIS, PORTAL WEB E CHAT, COM FUNCIONALIDADES COMO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES, CRIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SOLICITAÇÕES, AUTOMATIZAÇÃO E SUPORTE À GESTÃO DE DEMANDAS MUNICIPAIS, ALÉM DE GERAÇÃO DE SUBSÍDIOS PARA PLANEJAMENTO E OPERAÇÕES. PARA A ÁREA DE SEGURANÇA PÚBLICA, A PLATAFORMA DEVERÁ INCLUIR SISTEMA DE DESPACHO OPERACIONAL, RASTREAMENTO EM TEMPO REAL DE VIATURAS, REGISTRO, E GERENCIAMENTO DE BOLETINS DE OCORRÊNCIA

Dispõe sobre a designação de Fiscal para assistir e subsidiar o gestor do contrato



indicado na epígrafe e dá outras providências.

O município designa como Fiscal do contrato o(a) servidor(a) **ALEXANDRE GUDIN NOVAK**, matrícula: 13.167, para o acompanhamento formal nos aspectos administrativos, procedimentais e contábeis e para executar o acompanhamento e fiscalização das execuções do objeto, devendo registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada à Contratada, objetivando a correção das irregularidades apontadas, no prazo que for estabelecido ainda:

- a. Anotar de forma organizada, em registro próprio e em ordem cronológica, todas as ocorrências relacionadas com execução do Contrato conforme o disposto no art. 117 da Lei n° 14.133 de 2021;
- b. Conferir o cumprimento do objeto e demais obrigações pactuadas, especialmente o atendimento às especificações atinentes ao objeto e sua garantia, bem como prazos fixados no Contrato, visitando o local onde o Contrato esteja sendo executada e registrando os pontos críticos encontrados, inclusive com a produção de provas, datando, assinando e colhendo a assinatura do preposto da CONTRATADA para instruir possível procedimento de sanção contratual;
- c. Comunicar ao Gestor do Contrato sobre o descumprimento, pela CONTRATADA, de qualquer das obrigações passíveis de rescisão e/ou aplicação de penalidades;
- d. Exigir que a CONTRATADA substitua os produtos/bens que se apresentem defeituosos ou com prazo de validade vencido ou por vencer em curto prazo de tempo e que, por esses motivos, inviabilizem o recebimento definitivo, a guarda ou a utilização pela CONTRATANTE;
- e. Receber, provisória ou definitivamente, o objeto da licitação sob sua responsabilidade, mediante termo circunstanciado ou recebido, assinado pelas partes, de acordo com o art. 140 da Lei n° 14.133/21, recusando, de logo, objetos que não correspondam ao objeto licitado;
- f. Testar o funcionamento de equipamentos e registrar a conformidade em documento;



- g.** Analisar, conferir e atestar as notas fiscais;
- h.** Encaminhar a documentação à unidade correspondente para pagamento;
- i.** Comunicar à administração eventual subcontratação da execução, sem previsão editalícia ou sem conhecimento da Administração;
- j.** Verificar, por intermédio do preposto da CONTRATADA, a utilização pelos empregados da empresa dos equipamentos de proteção individual exigidos pela legislação pertinente, exigindo daquele a interdição do acesso ao local de trabalho, e na hipótese de descumprimento, comunicar a administração para promoção do possível processo punitivo contratual;
- k.** Exigir, por intermédio do preposto da CONTRATADA, a utilização de crachá e de uniforme pelos empregados da CONTRATADA, quando for o caso, e conduta compatível com o serviço público, pautado pela ética e urbanidade no atendimento;
- l.** Cobrar da CONTRATADA, quando se tratar de obras, no local de execução dos serviços, na formação padrão combinada, o Diário de obras, cujas folhas deverão estar devidamente numeradas e assinadas pelas partes, e onde serão feitas as anotações diárias sobre o andamento dos trabalhos tais como: Indicação técnica. Início e término de etapas de serviços, causas e datas de início e término de eventuais interrupções dos serviços, recebimento de material e demais assuntos que requerem providência;
- m.** Zelar para que a CONTRATADA registre as ocorrências referidas no item anterior no Diário de obra, com vista a compor o processo e servir como documento para dirimir dúvidas e embasar informações acerca de eventuais reivindicações futuras.
- n.** Recusar os executados em desacordo com o pactuado e determinar desfazimento, ajustes ou correções;
- o.** Fiscalizar, pessoalmente, os registros dos empregados do Contrato locados nos serviços para verificar a regularidade trabalhista;
- p.** Comunicar imediatamente a CONTRATADA, quando o fornecimento seja de sua obrigação, a escassez de produtos cuja falta esteja dificultando a execução dos serviços ou entrega do objeto;



Na ausência do(a) servidor(a) supra designado(a), fica designado(a) como suplente o(a) servidor(a) **TIAGO SANTOS BRAUN**, matrícula: 28.523.

E, assim, após ciência da designação, o presente instrumento de 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Caraguatatuba/SP, data da última assinatura eletrônica.

RUBENS ALEXANDRE DA COSTA
Secretário Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação

CIÊNCIA DO SERVIDOR DESIGNADO

Eu, **ALEXANDRE GUDIN NOVAK**, matrícula **13.167**, declaro-me ciente da designação ora atribuída, e das funções que são inerentes em razão da função.

Assinatura do Fiscal