



MUNICÍPIO DE LAURO MULLER/SC
TERMO DE REFERÊNCIA – TR

Termo de Referência fundamentado no DFD nº 40/2025_e seu Estudo Técnico.

1. OBJETO GERAL

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de sistema informatizado (software em ambiente web) para a gestão da política pública de Assistência Social e Habitação, com foco na organização, registro, monitoramento e análise dos atendimentos socioassistenciais e demandas habitacionais, incluindo suporte técnico, manutenção, atualizações e funcionalidades compatíveis

2. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

X	Registro de Preço		Termo Contratual		Outro
---	-------------------	--	------------------	--	-------

3. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

X	DFD		Matriz de risco		Projeto Básico
X	ETP		Memorial Descritivo		Projeto Executivo
X	Planilha orçamentária		Anteprojeto		Outros

4. NATUREZA DO OBJETO

	Material de consumo		Equipamento/Material Permanente
X	Serviço continuado		Serviço não continuado
	Obra		Serviço de engenharia

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, treinamento, suporte e manutenção de Sistema de Gestão da Assistência Social e Habitação, com as seguintes funcionalidades mínimas:

- Módulos integrados para gestão de programas, benefícios, serviços e habitação, com possibilidade de geração de relatórios gerenciais, estatísticos e operacionais;
- Acesso seguro com diferentes níveis de permissão para usuários, conforme função;
- Parametrização de campos, fluxos e cadastros de acordo com as necessidades da Secretaria Municipal;
- Migração de dados pré-existentes, garantindo integridade, confidencialidade e sigilo das informações;
- Treinamento presencial ou remoto para, no mínimo, 10 (dez) servidores, com carga horária mínima de 8 (oito) horas, abordando todos os módulos contratados;
- Entrega de manual do usuário em formato digital (PDF) e gravação das aulas de treinamento para consultas posteriores;
- Suporte assistido durante 30 (trinta) dias após a implantação, com atendimento

prioritário para ajustes e esclarecimento de dúvidas;

- O software deverá estar em conformidade com as legislações vigentes, especialmente normas de proteção de dados, devendo receber atualizações sempre que houver alterações legais que impactem suas funcionalidades;
- Hospedagem do sistema em ambiente seguro (servidor virtual ou nuvem), com disponibilidade mínima de 99% e certificação de segurança de dados;
- Ao término do contrato, a empresa deverá fornecer backup integral de todos os arquivos e dados, em formato compatível para migração para outro sistema, garantindo a total portabilidade das informações.

6. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

A presente solução visa a contratação de empresa especializada para o fornecimento, implantação e suporte de Sistema Informatizado para Gestão da Política de Assistência Social e Habitação, contemplando três frentes integradas:

1. Licença de uso e hospedagem em servidor virtual

A solução inclui o fornecimento de licença de uso de software em ambiente web (nuvem), com hospedagem em servidor virtual seguro, destinado à gestão de todas as informações, atendimentos, serviços, benefícios e demandas da política pública de Assistência Social e do setor de Habitação. O sistema deverá funcionar integralmente online, com acesso remoto por usuários autorizados, interface responsiva e arquitetura compatível com os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

O sistema deverá conter, no mínimo:

- Cadastro completo de famílias e indivíduos, com histórico de atendimentos;
- Registro de atendimentos, visitas domiciliares, acompanhamentos e encaminhamentos;
- Controle de programas, projetos, benefícios eventuais e contínuos;
- Gestão de demandas habitacionais, incluindo inscrições, análises, critérios e sorteios;
- Emissão de relatórios gerenciais, estatísticos e operacionais;
- Controle de usuários com permissões por função (técnico, coordenador, gestor etc.);
- Backup automático diário, certificado de segurança SSL e disponibilidade mínima de 99%;
- Atualizações constantes e suporte técnico incluso durante o período de vigência da licença.

2. Implantação e treinamento do sistema

A solução contempla também a implantação completa do sistema, com ajustes e parametrizações conforme a realidade local da rede municipal (CRAS, CREAS, Cadastro Único, setor habitacional, entre outros).

Além disso, será realizado treinamento presencial ou remoto com os servidores públicos que farão uso do sistema, com foco tanto em operação básica quanto no uso avançado para fins de gestão, planejamento e relatórios. Serão disponibilizados materiais de apoio (manuais e tutoriais), bem como suporte durante a fase de adaptação.

O treinamento deve abranger, no mínimo:

- Introdução e navegação;
- Cadastro e atendimento;
- Emissão de relatórios e análises;
- Procedimentos administrativos vinculados à habitação.

3. Hora técnica especializada

A solução inclui a disponibilização de hora técnica sob demanda, destinada ao suporte contínuo, manutenção corretiva, ajustes ou desenvolvimento de melhorias no sistema. O atendimento técnico deverá ser prestado por equipe qualificada, com canal direto de contato, e cumprimento de prazos máximos para resposta e solução dos chamados.

As horas técnicas poderão ser utilizadas conforme necessidade da Administração, mediante autorização prévia, para:

- Correção de eventuais falhas;
- Customizações solicitadas pela gestão;
- Ampliação de funcionalidades;
- Suporte a usuários com dúvidas específicas.

3. Término do contrato

- Ao término do contrato, a empresa deverá fornecer backup integral de todos os arquivos e dados, em formato compatível para migração para outro sistema, garantindo a total portabilidade das informações.

6.1. ITENS DE CONTRATAÇÃO

Ítem	Descrição	Un. Medida	Quantidade	Média Valor Uni	Média Valor Total
01	LICENÇA DE USO E HOSPEDAGEM DO SISTEMA DE GESTÃO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E HABITAÇÃO EM SERVIDOR VIRTUAL - Licenciamento de uso de sistema informatizado, em ambiente web, para gerenciamento das ações da Assistência Social e Habitação, contemplando no mínimo os módulos de: Cadastro de usuários e famílias; Gestão de benefícios eventuais; Acompanhamento de programas sociais; Controle de demandas habitacionais; Relatórios estatísticos e gerenciais. O sistema deverá: Ser compatível com os principais navegadores de internet e dispositivos móveis; Possuir acesso seguro via login e senha individualizada; Estar hospedado em servidor virtual com disponibilidade mínima de 99,5%, com backup diário automático e retenção	UN	12	R\$ 2.426,00	R\$ 29.112,00

	mínima de 30 dias; Ter certificado de segurança SSL e proteção contra ameaças cibernéticas; Possuir suporte técnico remoto em horário comercial; Incluir atualizações automáticas de segurança e de funcionalidades durante o período contratado.				
02	IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO – SISTEMA DE GESTÃO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E HABITAÇÃO Serviço de instalação, configuração e parametrização do sistema, contemplando: ajuste de campos, fluxos e cadastros conforme a demanda da Secretaria Municipal; migração de dados pré-existentes, com garantia de integridade e sigilo das informações; treinamento presencial ou remoto para, no mínimo, 10 (dez) servidores, com carga horária mínima de 8 (oito) horas, abordando todos os módulos contratados; entrega de manual do usuário em formato digital (PDF) e gravação das aulas para consultas posteriores; suporte assistido durante 30 (trinta) dias após a implantação, com atendimento prioritário para ajustes e dúvidas. O software deverá estar em conformidade com as legislações vigentes, devendo receber atualização sempre que houver alterações legais que impactem seu funcionamento. Ao término do contrato, a empresa deverá fornecer backup integral de todos os arquivos e dados, em formato compatível para migração para outro sistema, garantindo a total portabilidade das informações	UN	01	R\$ 13.833,33	R\$ 13.833,33
03	HORA TÉCNICA PARA SISTEMA DE GESTÃO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL E HABITAÇÃO - Prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, para: Manutenção corretiva e preventiva do sistema; Desenvolvimento de melhorias e novas funcionalidades; Integração com outros sistemas e plataformas; Personalização de relatórios e formulários; Atualização de layout e usabilidade. O atendimento deverá ocorrer mediante abertura de chamado, com prazo máximo de 24 horas úteis para início dos trabalhos. As atividades executadas deverão ser registradas em relatório contendo a descrição do serviço, horas aplicadas e resultados obtidos.	UN	25	R\$ 207,33	R\$ 5.183,25
				Média Valor Total	R\$ 48.128,58

7. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Valor total da contratação:	R\$ 48.128,58 (quarenta e oito mil cento e vinte e oito reais e cinquenta e oito centavos)
Fonte de Recurso:	5000
Dotação Orçamentária	105
Complemento do Elemento:	3390

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO	
Prazo de execução/entrega:	Imediato
Local de execução/entrega:	A solução será disponibilizada em ambiente web, com acesso remoto por meio de login e senha individualizados, garantindo o uso por servidores previamente autorizados pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Habitação.
Frequência e periodicidade da execução/entrega:	Mensal, pelo prazo de 12 meses.
Prazo para reposição do objeto em caso de irregularidade:	Em até 2 dias.
Prazo de vigência do contrato ou da ata de registro de preços:	1 ano, com possibilidade de prorrogação.
Garantia e/ou condições de manutenção e assistência técnica:	Art. 40, § 1º, inciso III - especificação da garantia exigida e das condições de manutenção e assistência técnica, quando for o caso, ou ainda garantia de proposta (Art. 58) ou de contrato (Capítulo II da Lei 14.133/21).
Condições de pagamento e/ou medição:	30 dias a após a emissão da nota fiscal eletrônica
Obrigações da contratada:	1) Os serviços deverão ser executados de acordo com as condições definidas pelo Termo de Referência.

	2) Não transferir a terceiros as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigado, exceto mediante prévia anuência do contratante, se for o caso. 3) Assumir inteira responsabilidade administrativa, civil e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais que possa advir direta ou indiretamente ao MUNICÍPIO, ou ainda a Terceiros, por ela causados ou por seu preposto ou seus empregados, no cumprimento deste contrato; 5) Prestar sempre que consultada, todos os esclarecimentos solicitados pela Prefeitura, atendendo prontamente às reclamações que lhe forem apresentadas; 6) Obrigação de cumprir fielmente e de forma regular as cláusulas contratuais, especificações e prazos, bem como atender às determinações regulares dos responsáveis pela fiscalização dos serviços; 7) Solucionar todos os eventuais problemas de execução do objeto contratado; 8) Realizar visitas presenciais, mensal, sempre que solicitada pela Secretária Municipal de Assistência Social e Habitação. 9) Ao final do contrato a empresa deverá fornecer o Backup dos arquivos e disponibilizá-los para migração em outro sistema; 10) A justificativa de quaisquer atrasos no cumprimento dos prazos previstos acima somente será considerada se apresentada por escrito, e após aprovação da Secretaria Municipal de Administração; 11) Os trabalhos devem primar pela transferência de conhecimentos de modo que os servidores tenham acesso permanente a informações, formulários, legislações, documentos, modelos, fluxos de informações, procedimentos e etc; 12) Nenhuma atividade será iniciada sem o conhecimento e a aprovação da Secretaria Municipal de Assistência Social e Habitação; 13) Sujeitar-se à fiscalização do contrato pelo contratante obrigando-se, ainda, a comunicar qualquer alteração que possa comprometer a manutenção do contrato; 14) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Licitação; 15) Todos os treinamentos (presencial e remoto) serão ministrados por equipe própria, capacitada e devidamente habilitada; 16) Durante o período de instalação do software na secretaria, o treinamento de capacitação de equipe deverá acontecer de forma presencial, no local designado pela Secretaria de Assistência Social; 17) Obedecer a todas as exigências estabelecidas neste termo de referência, parte integrante da Licitação; 18) Responsabilizar-se pelos encargos decorrentes do cumprimento de obrigações, bem como pelo recolhimento de todos os impostos, taxas, tarifas, contribuições ou emolumentos federais, estaduais, e municipais, que incidam ou venham incidir sobre o objeto deste termo, bem como apresentar os respectivos comprovantes, quando solicitados pelo Município; 19) Responsabilizar-se pelas despesas de deslocamento, alimentação e hospedagem do profissional/Responsável técnico até o Município quando necessário; 20) O comparecimento da empresa na sede do Município deverá ser previamente agendado; 21) Executar sob sua responsabilidade técnica, todos os serviços ajustados no presente instrumento; 20) A contratada deverá permitir, em qualquer tempo, o livre acesso da CONTRATANTE à documentação produzida ao longo da realização dos trabalhos a fim de que possa acompanhá-la e fiscalizá-la, nos termos deste Termos; 21) Deverá fornecer ao município as informações e quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessário sobre o trabalho a realizar; 22) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
Previsão de reajuste e revisão de preços:	Após 12 meses pelo INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor

10. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

A gestão e fiscalização seguirá o modelo pré-definido. Será de competência do fiscal, receber e fiscalizar o objeto garantindo sua devida execução, bem como, será de responsabilidade do gestor, acionar os meios pertinentes, quando necessário, para garantir o recebimento de seus créditos, devendo comunicar a Autoridade Competente quando convir.

11. FORMA JULGAMENTO E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Modalidade de Licitação:	Pregão Eletrônico,
Tipo de objeto:	Comum
Empreitada:	Não se aplica.
Critério de julgamento:	Menor preço.
Forma de julgamento:	Quanto ao critério de julgamento, levou-se em consideração o MENOR PREÇO, tornando assim, a melhor distribuição dos recursos, evidenciando um princípio indispensável à boa gestão das verbas públicas.
Modo de disputa:	Aberto
Intervalo de lances:	Um por cento (1%) PARA MENOR PREÇO POR ITEM.

Lauro Muller/SC, 07 de agosto de 2025.

Daiane Matei
Secretária Municipal de Assistência Social e Habitação

Larissa Tancredo de Aguiar
Secretária Municipal Adjunta de Assistência Social e Habitação

Assinantes

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse
o site **verificador-assinaturas.plataforma.betha.cloud** e insira o código abaixo:

GPX**K15****D4D****NEV**