

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de fornecimento de solução de software com plataforma web e aplicativo para o Programa Auxílio Feira da Agricultura Familiar (Vale-Feira), Controle de frequência dos Clubes de Mães, Projeto Boscaiolo (Roçada de Lotes) e serviços suplementares de customizações, visando atender às necessidades da Prefeitura de Içara, seus Fundos, Secretarias e Departamentos.
- 1.2. As características, quantitativos e valores estimados seguem na tabela a seguir:

ITEM	DEFINIÇÃO DO OBJETO	UN	QT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	SERVIÇO DE CESSÃO DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS - MÓDULO VALE-FEIRA.	MÊS	11	R\$ 1.200,00	R\$ 13.200,00
2	SERVIÇO DE CESSÃO DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS - MÓDULO CLUBE DE MÃES.	MÊS	11	R\$ 1.200,00	R\$ 13.200,00
3	SERVIÇO DE CESSÃO DE USO E/OU MANUTENÇÃO MENSAL, HOSPEDAGEM E SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS - MÓDULO LIMPEZA DE LOTES.	MÊS	11	R\$ 1.600,00	R\$ 17.600,00
4	SERVIÇOS SUPLEMENTARES DE CUSTOMIZAÇÕES / PERSONALIZAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE, QUANDO NECESSÁRIO E SOLICITADO.	H	50	R\$ 140,00	R\$ 7.000,00
TOTAL					R\$ 51.000,00

- 1.3. O objeto da presente contratação se amolda na forma de fornecimento imediato.
- 1.4. O objeto desta contratação é caracterizado como bem e serviço comum, conforme disposto no parágrafo único do Art. 6º, inciso XIII da Lei nº 14.133/2021.
- 1.5. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme disposto no Art. 110 do Decreto Municipal nº 14/2024.
- 1.6. Não será permitida a subcontratação dos serviços.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Considerando as necessidades operacionais da Prefeitura Municipal de Içara no gerenciamento eficiente, integrado e transparente de benefícios e serviços públicos destinados aos servidores e à população em geral, torna-se necessária a contratação de uma solução de software especializada, composta por plataforma web e aplicativo móvel, capaz de atender de forma centralizada e segura às demandas administrativas e operacionais do Município.
- 2.2. A aquisição desse serviço visa atender à legislação municipal, conforme segue:
- 2.2.1. Programa Auxílio Feira da Agricultura Familiar (Vale-Feira):** instituído pela Lei Municipal nº 3.708/2015, o auxílio é fornecido aos servidores públicos municipais ativos, sem ônus, para ser utilizado exclusivamente na aquisição de produtos oriundos da agricultura familiar através da Feira da Agricultura Familiar de Içara.
- 2.2.2. Projeto Boscaiolo (Roçada de Lotes):** instituído pela Lei Municipal nº 5.048/2025, destina-se à regularização, manutenção e limpeza de terrenos baldios e construções abandonadas no âmbito do município de Içara visando à preservação do meio ambiente urbano, à promoção da saúde pública e à valorização do patrimônio coletivo.
- 2.2.3. Controle de frequência dos Clubes de Mães:** criada pela Lei Municipal 3.495/2014, a

Secretaria de Assistência Social, Habitação, Trabalho e Renda - SMASHTR possui em sua estrutura administrativa o Departamento de Fomento a Atividades Inclusivas - DFAI, responsável pelo desenvolvimento e execução de programas sociais, direcionados a grupo de mulheres que promovam uma política social de inclusão produtiva, de gênero e de integração. Para a manutenção das atividades, a Secretaria investe recurso público municipal, seja com profissionais qualificados, capacitações, materiais de consumo diversos e itens para a montagem dos kits que são distribuídos aos participantes no decorrer do planejamento anual. Assim, é fundamental o registro de participação das mulheres nos grupos de convivência e das atividades realizadas de forma sistemática como meio comprobatório da oferta das ações executadas.

- 2.3. Por isso a presente aquisição tem por objetivo a contratação de empresa especializada no fornecimento de solução de software, incluindo: implantação, treinamento, serviços de manutenção mensal que garantam as alterações legais, corretivas e evolutivas no software licitado, atendimento e suporte técnico, quando solicitado pela administração municipal pelo período 11 (onze) meses.
- 2.4. A adoção de uma plataforma tecnológica permitirá a automatização de processos, a padronização de procedimentos, o registro auditável das operações e o acompanhamento em tempo real das ações executadas, proporcionando maior eficiência administrativa, redução de custos operacionais e aprimoramento da tomada de decisões por parte da Administração Pública.
- 2.5. Além disso, a disponibilização de aplicativo móvel aos usuários finais facilita o acompanhamento de benefícios e solicitações, fortalece a transparência ativa e contribui para a melhoria da experiência do usuário, em consonância com os princípios da eficiência, publicidade e interesse público.
- 2.6. Dessa forma, a contratação da solução de software com plataforma web e aplicativo justifica-se como medida essencial para o fortalecimento da governança digital, modernização da gestão municipal e aprimoramento da prestação dos serviços públicos no âmbito do Município de Içara, atendendo ao interesse público e às diretrizes da administração pública moderna.
- 2.7. O processo terá continuidade por meio de dispensa de licitação, com fulcro no Art. 75, inciso II, da Lei 14.133/21, sendo facultado à Empresa APPSO TECNOLOGIA LTDA., inscrita no CNPJ 32.378.241/0001-65, com sede na Rua Emília Tibério Joaquim, 311, Bairro Tereza Cristina, Içara/SC.
- 2.8. A empresa a ser contratada detém notória especialização, evidenciada por experiência anterior, soluções já implantadas em entes públicos, equipe técnica qualificada e reconhecimento no mercado, circunstâncias que demonstram que a escolha do fornecedor é essencial para o atendimento do interesse público e para a obtenção dos resultados pretendidos pela Administração.

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

- 3.2. A prestação do serviço será de acordo com a necessidade da Prefeitura Municipal de Içara, respeitando os limites orçamentários, durante a vigência do respectivo contrato. Logo, o município não terá qualquer obrigação de suprimir o quantitativo exposto.
- 3.3. O sistema deverá atender às especificações técnicas, incluindo envio de notificações automáticas, gerenciamento de denúncias, e logins específicos.

- 3.4. O sistema deverá oferecer funcionalidades como geração de relatórios analíticos, gestão em gráficos e mapeamento geográfico, integração com bases nacionais de dados e plataformas de comunicação, como WhatsApp e Instagram.
- 3.5. A solução também deve incluir suporte técnico, manutenção contínua, e hospedagem dos dados em ambiente seguro, assegurando eficiência, transparência e controle nas atividades.
- 3.6. O Software deverá ter acesso durante as 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, em todos os dias do ano. Este acesso deverá ser nativamente WEB com Integração e compartilhamento de informações em tempo real sem limitadores de usuário, com modo de licenças de uso.

3.7. REQUISITOS DO AMBIENTE WEB DA PREFEITURA

- 3.7.1. O ambiente deverá fazer integração total com aplicativo e será responsável por permitir que a administração consiga gerenciar, instruir e acompanhar todo o andamento dos contatos feitos à prefeitura, sejam eles denúncias, solicitações, licenças, gestão de condicionantes ambientais ou demais processos tratados pela prefeitura.
- 3.7.2. O ambiente deverá ficar disponível em navegador web e possuir as seguintes funcionalidades:
 - a) Possuir opção para que os usuários da prefeitura possam trocar de senha.
 - b) O acesso ao sistema web deve ser feito mediante usuário e senha.
 - c) Deve ter opção para a prefeitura realizar o cadastro de novos usuários quando necessário.
 - d) Deve possuir opção de recuperação de senha por meio de envio de e-mail com link de recuperação de senha.
 - e) Os usuários cadastrados na prefeitura poderão, automaticamente, visualizar e responder os trâmites de contatos desde que tiverem a devida permissão.
 - f) Nas permissões de usuário deve ter opção para definir se o mesmo terá acesso a painéis de indicadores do sistema, sendo assim estes terão nível de permissão diferenciada ao acessar o ambiente pelo aplicativo.
- 3.7.3. Deverá permitir o gerenciamento do nível de permissões dos usuários conforme possibilidades a citar:
 - a) Deverá possuir tela para visualizar o acesso atual dos usuários, onde clicando em um deles mostre as telas que o mesmo possui acesso, possibilitando alteração destes acessos.
 - b) Deverá ter uma opção para bloquear acesso total dos usuários.
 - c) Permissão para usuários que poderão alterar a logo da prefeitura que aparecerá no aplicativo e também nos relatórios da plataforma.
 - d) Permissão para criar ou alterar departamentos.
 - e) Precisa poder definir o acesso a nível de permissões por menu.
 - f) Todas as permissões devem ser flexíveis também por modo de consulta ou alteração.
- 3.7.4. Deverá possibilitar personalização do logo da prefeitura que deve constar como parâmetro no ambiente web e após feito o upload deve aparecer no aplicativo dos cidadãos.
- 3.7.5. Deverá possibilitar personalização do logo específica para relatórios do ambiente web e aplicativo.
- 3.7.6. Deverá possuir cadastro de notificações, permitindo que se envie notificações para os cidadãos por meio de push no celular, com programação de horários e dias preestabelecidos. Estas notificações precisam ser enviadas separadamente por bairro, inclusive permitindo a personalização das mensagens.
- 3.7.7. Deverá ter tela para consulta de região ou bairro cadastrados com filtro pelo nome.

- 3.7.8.** Deverá ter tela para cadastro de região ou bairro para possibilitar o envio correto das notificações pelo local do cidadão.
- 3.7.9.** Precisar ter cadastro dos status de denúncias, permitindo definir o status padrão que será o status inicial quando aberto a solicitação pelo aplicativo. Deverá ter opção de inativar quando necessário e também possibilitar uma descrição do mesmo específica para aparecer no aplicativo. Também deverá ser possível atribuir uma determinada cor ao status para facilitar a identificação das denúncias que estiverem com o status.
- 3.7.10.** Precisar ter tela de consulta dos tipos de denúncias podendo pesquisar pelo nome ou departamento.
- 3.7.11.** Precisar ter cadastro de tipos de denúncia para poder separar pelos assuntos da prefeitura. Neste cadastro deverá ser possível realizar as definições conforme abaixo:
- a)** Definir se vai ser solicitado a localização do cidadão quando o tipo de denúncia for iniciado pelo aplicativo.
 - b)** Deverá ser possível definir se o tipo de denúncia em questão ficará disponível para abertura pelo aplicativo ou apenas presencialmente na prefeitura. Caso seja definido que o tipo ficará definido no aplicativo deverá aparecer um botão com o mesmo nome deste tipo no aplicativo.
 - c)** No tipo precisa ser possível definir a que departamento o mesmo estará vinculado.
 - d)** Deverá ser possível especificar o número máximo de imagens que podem ser enviadas para o tipo de denúncia pelo cidadão.
 - e)** Deverá ser possível definir um número mínimo de imagens para o registro do contato para o tipo de denúncia em questão pelo cidadão.
 - f)** Deverá possuir campo para passar orientação para o cidadão de acordo com o tipo de denúncia que está sendo registrado, caso preenchido deve aparecer no aplicativo e no ambiente web para o departamento e tipo de denúncia escolhida. Este campo deverá permitir textos com opção de negrito, itálico ou sublinhado e no aplicativo deverá sair respeitando a opção cadastrada.
 - g)** Deverá ser possível anexar documentos para disponibilizar para o cidadão de acordo com o tipo que está sendo cadastrado. Estes documentos deverão ficar disponíveis quando o cidadão acessar o aplicativo ou pela web.
 - h)** Deverá ser possível especificar e-mails que receberão aviso quando for feita abertura para o tipo que está sendo cadastrado.
 - i)** Possibilidade de inativar o tipo quando necessário, impossibilitando assim novos registros tanto pelo aplicativo quanto pelo ambiente web.
 - j)** Se o tipo em questão vai permitir a abertura de processo ou não a partir dele.
 - k)** Precisar permitir criar novos campos de acordo com a necessidade da prefeitura, sendo que os mesmos deverão ficar disponíveis tanto na web quanto no aplicativo. Estes campos poderão ser criados pela prefeitura a qualquer momento sem a necessidade de solicitação ou pedido ao fornecedor. Estes campos poderão ser criados pela prefeitura a qualquer momento sem a necessidade de solicitação ou pedido ao fornecedor. Na criação destes campos precisa ser possível definir o tipo do mesmo, devendo no mínimo poder especificar os seguintes tipos de campos: Campo para variável tipo numérica, campo para variável tipo texto, campo para variável para receber telefone, campo para variável com máscara para CPF, campo para variável com máscara para CNPJ, campo com variável com máscara para data e ainda a possibilidade do campo ser para anexar arquivos.

- I) Deve permitir inserir na denúncia o responsável por este tipo de denúncia, sendo que este será o usuário da prefeitura que receberá a mesma e ficará responsável por dar o encaminhamento ou retorno do mesmo, sendo este o único que poderá fazer esta operação enquanto a denúncia não for encaminhada a outro usuário.

3.7.12. Deve ter tela específica para consulta das denúncias feitas pelos cidadãos. A tela precisa possuir as seguintes funcionalidades:

- a) Precisar possuir a opção de impressão de relatório em PDF em modo texto dos cabeçalhos das denúncias selecionadas com base em filtro da tela.
- b) Por padrão ao entrar na consulta já deve carregar somente as denúncias que estão pendentes com o usuário logado.
- c) Permitir filtrar pelo número da denúncia, data, solicitante, departamento, assunto, status interno, status externo e número do processo caso exista para a denúncia em questão.
- d) Precisar possuir a opção de emissão de relatório em PDF em modo gráfico das denúncias selecionadas com base em filtro da tela.
- e) Deverá permitir a inclusão de novas denúncias pelos usuários da prefeitura direcionando o mesmo para o devido tipo e departamento, podendo também definir o status do registro.
- f) Caso esta Denúncia já tenha gerado um processo a partir dela, deve mostrar o número do processo.
- g) Deverá possuir indicativo para identificar se a denúncia foi aberta presencialmente ou pelo ambiente web/aplicativo.

3.7.13. Deverá ter tela para registro de nova denúncia com base nos tipos de denúncias já cadastrados anteriormente ou alteração das denúncias já existentes. A tela precisa possuir as seguintes funcionalidades:

- a) Em caso de denúncias registradas pelo aplicativo precisa exibir a localização do cidadão em mapa em caso de consentimento do mesmo. A localização a ser exibida precisa ter recurso de zoom e a opção da imagem por mapa ou satélite.
- b) Deverá possibilitar o registro de resposta para o cidadão bem como realizar alterações de status, tipo da denúncia ou departamento pelos usuários da prefeitura conforme definições de acesso preestabelecidas.
- c) Deverá permitir inserir trâmites quando necessário e os mesmos deverão aparecer no aplicativo e ambiente web do cidadão caso o contato tenha iniciado pelo mesmo.
- d) Deve ser possível definir se o trâmite vai ou não ficar disponível no aplicativo e ambiente web do cidadão.
- e) Por padrão, caso o usuário que esteja acessando não seja o atual responsável pela denúncia ele não poderá alterar a mesma, exceto se tiver esta liberação definida nos parâmetros do tipo de solicitação.
- f) Deverá ser possível enviar arquivos ou imagens nos trâmites quando necessário para o cidadão fazer download no aplicativo.
- g) Deverá ser possível visualizar os arquivos enviados pelos cidadãos pelo aplicativo ou web.
- h) Permitir adicionar imagens adicionando as já enviadas pelo cidadão.
- i) Deverá ter um botão para permitir a geração de um processo a partir da denúncia efetuada, e com isso levando suas características, andamentos e documentos já anexos para o processo. A denúncia neste caso deverá estar vinculada ao processo e não poderá mais ser alterada.
- j) Caso a denúncia tenha sido iniciada pelo aplicativo deverá mostrar em mapa na tela a localização da mesma, caso tenha consentimento do cidadão.

- k) Todos os registros feitos na tela deverão possuir histórico com todas as suas modificações contendo a alteração, a data, horário e o usuário que fez a modificação/inclusão.
 - l) Deverá possuir relatório de denúncia e possibilitar emissão em formato PDF.
 - m) Deve ser possível vincular a denúncia cadastrada a usuários por meio da conta de e-mail e quando os mesmos acessem pela web ou pelo app vão conseguir acompanhar e responder à denúncia.
 - n) Possibilitar o envio por e-mail da denúncia do cidadão com o registro do mesmo em anexo.
 - o) Possibilitar o envio de notificação push no celular para casos onde é feita a abertura da denúncia pelo aplicativo, informando o cidadão sobre o andamento da mesma junto a prefeitura.
 - p) Todos os modelos de documentos cadastrados previamente no sistema devem ficar disponíveis para serem inseridos na denúncia, ficando assim vinculado a mesma.
- 3.7.14.** Precisar possuir tela para consulta dos status das solicitações com filtro por nome.
- 3.7.15.** Precisar ter cadastro específico para os status de solicitações, permitindo definir o status padrão que será o status inicial quando aberto a mesma pelo aplicativo. Deve ter opção de inativar quando necessário e também possibilitar uma descrição do mesmo específica para aparecer no aplicativo. Também deve ser possível atribuir uma determinada cor ao status para facilitar a identificação das solicitações que estiverem com o status.
- 3.7.16.** Tela para consultar os tipos de solicitações cadastrados podendo filtrar por nome ou departamento.
- 3.7.17.** Cadastro de tipos de solicitação para poder separar pelos assuntos da prefeitura. Neste cadastro deve ser possível realizar as definições conforme abaixo:
- a) Se vai ser solicitado a localização do cidadão quando o tipo da solicitação for iniciado pelo aplicativo.
 - b) Se o tipo de solicitação em questão ficará disponível para abertura pelo aplicativo ou ambiente web ou apenas presencialmente. Caso seja definido que o tipo ficará definido no aplicativo deverá constar um botão com o mesmo nome deste tipo no aplicativo.
 - c) No tipo precisa ser possível definir a que departamento o mesmo estará vinculado.
 - d) Deverá ser possível especificar o limite máximo de imagens que podem ser enviadas para o tipo de solicitação pelo cidadão.
 - e) Deverá ser possível definir um número mínimo de imagens para o registro do contato para o tipo de solicitação em questão.
 - f) Deverá possuir campo para passar orientação para o cidadão de acordo com o tipo de solicitação que está sendo registrado, caso preenchido deve aparecer no aplicativo e também na web para o departamento e tipo de solicitação escolhida. Este campo deverá permitir textos com opção de negrito, itálico ou sublinhado e no aplicativo deverá sair respeitando a opção cadastrada.
 - g) Deverá ser possível anexar documentos para disponibilizar para o cidadão de acordo com o registro que está sendo cadastrado e este deverá ficar disponível para download no aplicativo e no ambiente web do cidadão.
 - h) Deverá ser possível especificar e-mails que receberão aviso quando for feita abertura para o tipo que está sendo cadastrado.
 - i) Possibilidade de inativar o tipo da solicitação quando necessário, impossibilitando assim novos registros tanto pelo aplicativo quanto pelo ambiente web.
 - j) Se o tipo em questão vai permitir a abertura de processo ou não a partir dele.

- k) Deve permitir inserir na solicitação o responsável por este tipo de solicitação, sendo que este será o usuário da prefeitura que receberá a mesma e ficará responsável por dar o encaminhamento ou retorno do mesmo, sendo este o único que poderá fazer esta operação enquanto a solicitação não for encaminhada a outro usuário.
- l) Precisar permitir criar novos campos de acordo com a necessidade da prefeitura, sendo que os mesmos deverão ficar disponíveis tanto na web quanto no aplicativo. Estes campos poderão ser criados pela prefeitura a qualquer momento sem a necessidade de solicitação ou pedido ao fornecedor. Estes campos poderão ser criados pela prefeitura a qualquer momento sem a necessidade de solicitação ou pedido ao fornecedor. Na criação destes campos precisa ser possível definir o tipo do mesmo, devendo no mínimo poder especificar os seguintes tipos de campos: Campo para variável tipo numérica, campo para variável tipo texto, campo para variável para receber telefone, campo para variável com máscara para CPF, campo para variável com máscara para CNPJ, campo com variável com máscara para data e ainda a possibilidade do campo ser para anexar arquivos.

3.7.18. Deve ter tela específica para consulta das solicitações feitas pelos cidadãos. A tela precisa possuir as seguintes funcionalidades:

- a) Precisar possuir a opção de impressão em PDF em modo texto dos cabeçalhos das solicitações selecionadas com base em filtro na tela.
- b) Por padrão ao entrar na consulta já deve carregar somente as solicitações que estão pendentes com o usuário logado.
- c) Permitir filtro pelo número da solicitação, pelo responsável, período inicial/final, solicitante, departamento, assunto, status interno, status externo, endereço.
- d) Precisar possuir a opção de impressão em modo gráfico das solicitações selecionadas conforme filtro aplicado.
- e) Permitir a inclusão de novas solicitações pelos usuários da prefeitura direcionando o mesmo para o devido tipo e departamento, podendo também definir o status do registro.
- f) Deverá possuir indicativo para identificar se a solicitação foi aberta com a vinda do cidadão de forma presencial ou pelo cidadão via ambiente pela web ou aplicativo.

3.7.19. Deverá ter tela para registro de nova solicitação com base nos tipos de solicitação cadastrados anteriormente ou alteração das solicitações já existentes. A tela precisa possuir as seguintes funcionalidades:

- a) Em caso de solicitações registradas pelo aplicativo precisa exibir a localização do cidadão em mapa em caso de consentimento do mesmo. A localização a ser exibida precisa ter recurso de zoom e a opção da imagem por mapa ou satélite.
- b) Deverá possibilitar o registro de resposta para o cidadão bem como realizar alterações de status, tipo ou departamento da solicitação pelos usuários da prefeitura conforme definições de acesso preestabelecidas.
- c) Deverá permitir inserir trâmites quando necessário e os mesmos deverão aparecer no aplicativo ou no ambiente web caso o contato tenha iniciado pelo mesmo.
- d) Deve ser possível definir se o trâmite vai ou não ficar disponível no aplicativo e ambiente web
- e) Por padrão, caso o usuário que esteja acessando não seja o atual responsável pela solicitação ele não poderá alterar a mesma, exceto se tiver esta liberação definida nos parâmetros do tipo de solicitação.
- f) Deverá ser possível enviar arquivos ou imagens nos trâmites quando necessário para o cidadão fazer download no aplicativo.

- g)** Deverá ser possível visualizar os arquivos enviados pelos cidadãos pelo aplicativo ou web.
 - h)** Permitir adicionar imagens adicionando as já enviadas pelo cidadão.
 - i)** Deverá ter um botão para permitir a geração de um processo a partir da solicitação efetuada, e com isso levando suas características, andamentos e documentos já anexos para o processo. A solicitação neste caso deverá estar vinculada ao processo e não poderá mais ser alterada.
 - j)** Todos os registros feitos na tela devem possuir histórico com todas as suas modificações contendo a alteração, a data, horário e o usuário que fez a modificação/inclusão.
 - k)** Deverá possuir relatório de Solicitações e possibilitar emissão em formato PDF.
 - l)** Deve ser possível vincular a solicitação cadastrada a usuários pelo e-mail e quando os mesmos acessem pela web ou pelo app vão conseguir acompanhar e responder à solicitação.
 - m)** Possibilitar o envio por e-mail da solicitação do cidadão com o registro do mesmo em anexo com a resposta da prefeitura.
 - n)** Deve ter opção para poder duplicar a solicitação, facilitando casos onde o solicitante precise fazer mais de uma solicitação.
 - o)** Possibilitar o envio de notificação por push no celular para casos onde é feita a abertura da solicitação pelo aplicativo, informando o cidadão sobre o andamento da mesma junto a prefeitura.
 - p)** Todos os modelos de documentos cadastrados previamente no sistema devem ficar disponíveis para serem inseridos na solicitação, ficando assim vinculado a mesma.
- 3.7.20.** Deverá possuir tela específica para cadastro de status do processo, sendo possível definir o status padrão que será o status inicial da abertura do processo. Também deve ser possível atribuir uma determinada cor ao status para facilitar a identificação dos processos que estiverem com o status.
- 3.7.21.** Tela para cadastro do tipo do processo.
- 3.7.22.** Tela para consulta dos processos registrados com filtro por nome do cidadão, número do processo, número da denúncia ou solicitação.
- 3.7.23.** Tela para acompanhamento e alteração dos processos registrados com as seguintes opções:
- a)** Deverá permitir o registro e andamento dos processos, permitindo encaminhar o mesmo para outros departamentos.
 - b)** Deverá permitir também anexar e realizar a emissão de documentos referentes ao processo de acordo com o cadastro do modelo do documento já previamente cadastrado.
 - c)** Todos os andamentos devem ficar registrados e disponíveis para consultas futuras.
 - d)** O processo poderá estar vinculado a uma solicitação ou a uma denúncia e neste caso deve indicar o número da mesma na tela de consulta do processo.
 - e)** Uma vez aberto o processo, a denúncia ou a solicitação precisam ficar inativas para alterações.
 - f)** No andamento do processo deve ser possível definir se o mesmo vai ficar disponível para o cidadão ou não no aplicativo e se está pendente de interação do usuário requerente.
- 3.7.24.** Precisar possuir tela para consulta dos status dos documentos com filtro por nome.
- 3.7.25.** Precisar ter cadastro específico para os status dos documentos, permitindo definir o status padrão que será o status inicial quando aberto a mesma pelo aplicativo. Deve ter opção de inativar quando necessário e também possibilitar uma descrição do mesmo específica para aparecer no aplicativo. Deverá possuir indicativos para sinalizar os status que serão

identificados ao encerrar um processo e também um que sinalize que houve resposta do cidadão. Também deve ser possível atribuir uma determinada cor ao status para facilitar a identificação dos documentos que estiverem com o status.

- 3.7.26.** Tela para consultar os tipos de documentos cadastrados podendo filtrar por nome do documento ou departamento.
- 3.7.27.** Cadastro de tipos de documentos para poder separar de acordo com os documentos emitidos pelo departamento. Neste cadastro deve ser possível realizar as definições conforme abaixo:
- a) Deverá ser possível definir se o documento em questão pode ser criado de forma avulsa ou apenas dentro de uma solicitação, denúncia ou processo.
 - b) Deverá ser possível definir se o documento em questão vai possuir tramitação ou não.
 - c) Deve possibilitar dois modelos para o documento em questão, sendo um para ser exibido no aplicativo e o outro para web e ambos passíveis de edição pela própria prefeitura por meio de editor de relatório.
 - d) Deve ser possível criar campos personalizados para o documento em questão sendo que estes deve ficar disponíveis no ambiente web e também no aplicativo.
 - e) Deve ser possível definir permissões para os usuários da prefeitura para o documento em questão, tendo no mínimo os seguintes níveis: Encerrar, Cancelar e Assinar.
 - f) Deverá ser disponibilizado um editor de relatório para que se possa alterar os modelos de documentos sem a necessidade solicitação ao fornecedor, possibilitando no mínimo a alteração de fontes como tamanho/cor/negrito, inserção de novos campos/variáveis criadas pelos usuários, alterações nos lugares dos campos e inserção de imagens.
- 3.7.28.** Deverá ter painel para visualização de todos os documentos emitidos podendo ser possível filtrar pelo responsável do mesmo, pelo tipo de documento, status, solicitante e data do cadastro do documento.
- 3.7.29.** Deverá possuir tela para edição do documento e nesta deverá ser possível alterar também os campos personalizados criados pela prefeitura para o documento acessado.
- 3.7.30.** Por padrão ao entrar na tela de consulta já deve carregar somente os documentos que estão pendentes com o usuário logado.
- 3.7.31.** Deverá ter opção para inserir uma ou mais contas de e-mail de cidadãos para que os mesmos tenham acesso ao documento. Ao acessar tanto pela web quanto pelo aplicativo com a conta deverão ter acesso ao devido documento.
- 3.7.32.** Deverá ter opção para assinar o documento, sendo que caso assinado ao imprimir deverá aparecer a assinatura do usuário que assinou.
- 3.7.33.** Deverá ser possível adicionar trâmites nos documentos, podendo definir de o mesmo vai ser público, sendo que neste caso o cidadão vai visualizar o mesmo.
- 3.7.34.** Deverá disponibilizar e emissão e controle dos seguintes modelos de documentos:
- a) Parecer técnico;
 - b) Auto de infração ambiental;
 - c) Ofício;
 - d) Notificação;
 - e) Declaração.
- 3.7.35.** Deverá ser possível disponibilizar arquivos nos trâmites dos documentos.
- 3.7.36.** Deverá possuir mural para divulgação de trabalhos da prefeitura por meio de mensagens e/ou imagens sendo que este mural ficará visível no aplicativo para a população. Possibilitará também a divulgação de campanhas ou informativos da cidade ou demais anúncios de interesse da mesma. O mural deverá possuir a funcionalidade de Enquete e Questionário

para ser possível a prefeitura trabalhar a questão ambiental com as crianças e o público em geral. O cadastro da Enquete deverá ter as seguintes funcionalidades:

- a) Ter opção para definir se a resposta poderá ou não ser editada. No caso de não dar opção de correção exigir para o mesmo a resposta correta.
- b) Ter opção do sistema para indicar e considerar automaticamente a resposta correta.
- c) Ter opção de múltipla escolha ou escolha única.
- d) Possuir relatório gráfico e texto para conferir os resultados por perguntas com filtro por bairro ou opção respondida.
- e) Possuir relatório por campanha mostrando usuários que participaram e também a quantidade de acertos.
- f) Possibilitar impressão dos resultados.
- g) Possuir um cadastro de campanhas.
- h) Fazer acúmulo de pontuação com base nas respostas certas.
- i) Deverá possibilitar a notificação via push para os celulares a cada nova postagem no mural.
- j) Deverá permitir agrupar as perguntas pela campanha cadastrada.

3.7.37. A liberação das opções de menu do aplicativo a serem disponibilizadas para os cidadãos deverão ser controladas por meio de parâmetro permitindo que a prefeitura possa a qualquer momento tirar do ar caso necessário.

3.7.38. O sistema deverá possuir rotina para gestão de condicionantes ambientais com no mínimo os seguintes recursos:

- a) Ter tela de parâmetros onde pode ser definido o número de dias de antecedência que estará enviando e-mail de alerta para os solicitantes. Na tela ainda deverá ser possível definir se o e-mail será enviado ou não de forma automática.
- b) Deverá ter parâmetro para que seja informado o número de dias de antecedência do vencimento das condicionantes dos mesmos para que os mesmos sejam destacados no painel.
- c) Deverá possuir tela para monitorar todos os e-mails enviados, inclusive possibilitando ver o documento em anexo enviado.
- d) Deverá ter painel de acompanhamento de condicionantes destacando os processos que possuírem condicionantes vencidos. No painel deve possibilitar a edição dos status dos documentos. Deverá também ser possível o envio de e-mail de forma manual da condicionante.
- e) Deverá ser possível vincular cada processo a mais de um condicionante sendo que cada um deles deverá ter seu próprio vencimento e status.
- f) O painel de condicionantes deve possuir no mínimo os seguintes filtros: Período de Vencimento inicial e Final, Período de Liberação inicial e Final, Nº do processo e Nome do Requerente.

3.7.39. O ambiente deverá possuir Relatório de Atendimentos com filtro por período, situação, espécie, responsável pelo atendimento, tipo do atendimento e local.

3.7.40. Deve possuir cadastro de estabelecimentos, permitindo definir se o mesmo se trata de pessoa física ou jurídica, permitir ativar ou desativar o mesmo e também criar contas de usuários para o mesmo, sendo que após o cadastro estes poderão acessar a plataforma web e conseguirão gerar registrar compras feitas pelos cidadãos.

3.7.41. No cadastro de estabelecimento deverá possuir opção para acompanhar o extrato por período do mesmo.

- 3.7.42.** Deve possuir opção Extrato no menu principal para a entidade poder acompanhar todas as movimentações de entrada e saída de créditos com filtros pelos seguintes campos: Data, Tipo, Valor, Validade, Cidadão, Nome, CPF, Nº do Cartão, Origem, Estabelecimento, Usuário e Local.
- 3.7.43.** Deve possuir um cadastro de servidores e neste caso possibilitar a geração de créditos para todos de uma única vez especificando um valor.
- 3.7.44.** Deverá possuir opção para importação de servidores via arquivo em formato csv com no mínimo as colunas CPF, Nome e Centro do custo do servidor.

3.8. AMBIENTE WEB DO CIDADÃO

- 3.8.1.** O cidadão deverá poder acessar via navegador e neste ambiente contará com as seguintes funcionalidades:
- a) O ambiente web deverá permitir acesso por conta do Google.
 - b) O ambiente web deverá permitir acesso por conta do Facebook.
 - c) O ambiente web deverá permitir criar conta de usuário sendo que por questão de segurança deve fazer a validação do mesmo por e-mail antes do primeiro acesso.
 - d) Deverá permitir entrar como anônimo desde que esta opção seja liberada pela prefeitura por meio de parâmetro no próprio ambiente.
 - e) O ambiente web deverá ter opção de *esqueci minha senha*.
 - f) O ambiente deverá disponibilizar opção específica para registrar denúncias escolhendo pelo tipo de denúncia cadastrada previamente pela prefeitura.
 - g) Ao cadastrar uma denúncia deverá ser possível fazer o envio de arquivos conforme parametrizado previamente pela prefeitura, sendo este anexado a denúncia para análise da mesma.
 - h) O ambiente deverá disponibilizar opção específica para registrar solicitações escolhendo pelo tipo de solicitação cadastrado previamente pela prefeitura.
 - i) Ao cadastrar uma solicitação deverá ser possível fazer o envio de arquivo, conforme parametrizado previamente pela prefeitura, sendo este anexado a solicitação para análise da mesma.
 - j) Os contatos realizados pelo cidadão deverão ficar disponíveis para acompanhamentos e retornos da fundação.
 - k) O cidadão poderá pelo ambiente web baixar arquivos disponibilizados pela prefeitura conforme o tipo de denúncia ou solicitação cadastrados anteriormente.
 - l) Deve ter opção de consulta de processos mediante número do processo e chave. Os documentos que a fundação anexar ao processo deverão ficar disponíveis na consulta.

3.9. AMBIENTE DO APLICATIVO DO CIDADÃO

- 3.9.1.** Para o acesso ao cidadão deve ser disponibilizado um aplicativo, que deverá possuir as seguintes funcionalidades:
- a) O aplicativo deverá possuir aba com Perfil do usuário, onde o mesmo poderá definir seus dados pessoais, bem como os dados para o aplicativo tomar como base para gerar as notificações, para isso deve ter no mínimo um campo para o usuário informar seu bairro ou região.
 - b) O aplicativo deverá permitir acesso por conta do Google.
 - c) O aplicativo deverá permitir acesso por conta do Facebook.
 - d) O aplicativo deverá permitir acesso pela conta da Apple.

- e) O aplicativo deverá permitir criar conta de usuário sendo que por questão de segurança deve fazer a validação do mesmo por e-mail antes do primeiro acesso.
- 3.9.2.** O aplicativo deverá possuir Mural, onde o cidadão poderá acompanhar as postagens feitas pela prefeitura e participar e interagir de questionários caso a prefeitura realize algum, acompanhando seus acertos e pontos conforme participação.
- 3.9.3.** O aplicativo deverá ter opção de registrar um contato com a prefeitura. Esta opção deverá contemplar os seguintes requisitos:
 - a) Deve ter uma opção no menu principal chamada Contato e dentro submenus com os tipos cadastrados pela prefeitura no ambiente web nas opções de Denúncia ou Solicitação. Caso a prefeitura cadastre um novo tipo o mesmo deve aparecer no aplicativo sem a necessidade de atualizar a versão do mesmo.
 - b) Para o tipo de contato escolhido no aplicativo deverá mostrar instruções no aplicativo conforme cadastrado anteriormente no ambiente web da prefeitura para o tipo em questão.
 - c) Após o cidadão fazer o cadastro de qualquer uma destas opções a mesma deverá estar disponível no ambiente web da prefeitura para o devido andamento e retorno.
 - d) No aplicativo também deve ter o histórico dos contatos feitos pelo cidadão para acompanhamento, mostrando todos os andamentos, datas dos mesmos e status atual do contato junto a prefeitura. Os processos também devem ficar disponíveis para acompanhamento, respostas e troca de arquivos entre fundação e cidadão caso necessário.
 - e) O cidadão poderá inserir respostas para a prefeitura caso solicitado.
 - f) Deve ser possível enviar ou receber arquivos para andamento do contato. Deverá ser possível enviar arquivos do celular, ou fotos da biblioteca ou ainda ser possível tirar fotos por dentro do aplicativo.
 - g) Deve ser possível realizar o download de arquivos caso a prefeitura disponibilize o mesmo para o cidadão.
 - h) O registro do contato, caso tenha consentimento do cidadão, deverá possibilitar o envio da localização e também o envio de fotos para agilizar a tratativa e análise do contato pela prefeitura.
 - i) Deve possuir indicador em destaque para alertar o cidadão caso a prefeitura esteja aguardando interação do mesmo.
- 3.9.4.** Consulta de Processo onde o cidadão poderá, via aplicativo, consultar processos mediante número do mesmo e chave passada pela prefeitura. Esta opção deverá possibilitar o cidadão:
 - a) Acompanhar processos observando o retorno da prefeitura.
 - b) Fazer download de documentos disponibilizados pela prefeitura.
 - c) Poder visualizar todo o andamento do processo.
- 3.9.5.** O ambiente web da prefeitura deve disponibilizar opção para tirar essa opção do aplicativo, ou seja, deve possuir parâmetro onde se possa retirar a opção de Consulta de Processo quando necessário.
- 3.9.6.** Deve permitir o cidadão vincular seu usuário ao seu CPF e assim poder consultar seus créditos.
- 3.9.7.** Deve permitir que o cidadão por meio do app, consulte a movimentação de seus créditos.
- 3.9.8.** Deve ter opção para que o cidadão altere a senha que é utilizada para o movimento de débito de seus créditos.

3.10. AMBIENTE DO APLICATIVO DA PREFEITURA

- 3.10.1.** O aplicativo deverá ter funcionalidades específicas para os usuários da prefeitura sendo que este ambiente trabalhará integrado ao ambiente web conforme necessidades relacionadas a seguir.
- 3.10.2.** Para os usuários com as permissões as rotinas fiscais no cadastro de usuários, deverá habilitar opções conforme abaixo:
- a)** Permitir que os fiscais cadastrados acessem as denúncias, solicitações ou documentos de acordo a liberação de acesso e conforme o status e tipo do contato conforme definido na permissão do usuário.
 - b)** Ao consultar os contatos registrados, caso o cidadão tenha enviado a localização, deverá aparecer o link da localização e clicando no mesmo já deverá direcionar para o local no aplicativo Google Maps. Caso este aplicativo não esteja instalado no celular, vai abrir a localização no Google Maps no navegador padrão do celular.
 - c)** Precisar ter opção no aplicativo onde o fiscal possa registrar denúncias, solicitações, responder aos registros a que tenha acesso ou realizar a emissão de documentos conforme suas permissões para solicitar documentos ou para dar andamento ao contato.
 - d)** Deverá ser possível registrar documentos e possibilitar a impressão deste documento já no local da mesma para entrega ao cidadão. A impressão deverá ser realizada por meio das impressoras homologadas especificadas neste edital. Deve permitir também a coleta da assinatura do cidadão pela tela no aplicativo.
- 3.10.3.** Para os usuários indicados com liberação para acesso como usuário de cooperativa(coleta) deverá habilitar no aplicativo um menu Coletor com as funcionalidades conforme abaixo:
- a)** Possibilidade de lançar créditos mediante ao peso do material coletado com base em valores já predefinidos. Deve permitir essa definição do valor por tipo de material. Antes de realizar o lançamento do valor deve mostrar na tela do app os dados do cidadão com base no número de cartão informado.
 - b)** O app deve fazer o cálculo do valor do crédito gerado com base no tipo do material cadastrado no cadastro de cooperativas.
 - c)** Deve ser possível efetuar consulta do saldo do cidadão mediante ao número do cartão do mesmo.
- 3.10.4.** Para os usuários indicados com liberação aos indicadores no cadastro de usuários deverá habilitar no aplicativo a consulta a painéis indicadores conforme abaixo:
- a)** Deverá possuir painel de indicadores gráficos mostrando totalizadores das denúncias registradas, com tempo de resposta da prefeitura e total em aberto por período informado e separados por status.
 - b)** Deverá possuir painel de indicadores gráficos mostrando totalizadores das solicitações registradas, com tempo de resposta da prefeitura e total em aberto por período informado e separados por status.

3.11. AMBIENTE DO ESTABELECIMENTO (Loja)

- a)** O ambiente do estabelecimento deverá ser web ou seja, acesso por navegador e deverá possibilitar a consulta dos créditos dos cidadãos mediante ao número do cartão a ser informado.
- b)** Os usuários para acesso a este ambiente precisam estar previamente cadastrados no cadastro de Estabelecimentos.

- c) Deverá permitir o registro de compras e com base nestas fazer o débito dos valores que o cidadão possui.
- d) Não deve ser possível realizar lançamentos de modo que o saldo do cidadão fique negativo

3.12. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

3.12.1. Quanto a parte de tecnologia a solução deverá contemplar um ambiente web e aplicativo com as seguintes especificações:

- a) Licença de uso na modalidade software como serviço (SaaS), onde a aplicação e dados são hospedados e gerenciados em servidor sob a responsabilidade do fornecedor. O sistema da prefeitura deve ser acessado pela internet, sem necessidade de programas e licenças adicionais.
- b) Domínio de Internet registrado e ativo da solução em nome do fornecedor participante do edital.
- c) O aplicativo deverá permitir login pelo Facebook, Google, autenticação da Apple e cadastro no próprio aplicativo.
- d) O aplicativo precisa estar disponível nas lojas da Apple Store e Play Store, sendo em ambas as lojas registrado pelo mesmo fornecedor a ser contratado por meio deste edital.
- e) O aplicativo deve ser compatível com a versão 5 ou superior para a plataforma Android e versão 10 ou superior do IOS.
- f) A solução deverá ser flexível de modo que permita a criação de campos pelos próprios usuários da prefeitura conforme a necessidade e estes devem ficar disponíveis no ambiente web e aplicativo sem a necessidade de atualização dos mesmos nas respectivas lojas. O usuário da prefeitura poderá optar por campos do tipo numeral, texto, data e lista de valores.
- g) O aplicativo deverá ser disponibilizado com ferramenta nativa respeitando as funcionalidades padrões de cada plataforma (Android /Ios).
- h) O fornecedor deve ter sua solução registrada junto ao INPI sob sua propriedade e já com a situação de deferimento.
- i) A solução tanto no ambiente web quanto no aplicativo deverá integrar com o Google Maps sem nenhum custo adicional para a prefeitura.
- j) O aplicativo precisará ter um *QR Code* único do aplicativo para ambas plataformas para facilitar o download.
- k) A solução deverá trabalhar com sistema de *loading balance* das requisições.
- l) A solução deverá oferecer consulta via *webservice* para sistemas de terceiros para consulta de processos, mas deve ter opção de desativar o acesso. A consulta deverá ser feita mediante a informações como o número do processo e chave de segurança. Deve ser disponibilizado também manual para uso do *webservice*.
- m) Armazenamento das informações dos usuários por 5 (cinco) anos, com backup diário.
- n) Certificado de segurança digital SSL para os domínios do sistema web e na comunicação do aplicativo com os servidores.
- o) O aplicativo deverá comunicar via *bluetooth* com impressora HP Officejet 100 Mobile Printer.
- p) O aplicativo deverá estar homologado com a impressora portátil térmica de Recibos Sunmi V2 para impressão de documentos de modo direto, sem utilização de arquivo pdf.

- q) Deve ser disponibilizado editor de relatório de modo que seja possível editar os modelos de documentos utilizados pela prefeitura.
- r) O servidor de hospedagem precisa ter escalabilidade.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. O serviço requisitado deve ter qualidade, sob pena de sofrer as sanções legais aplicáveis caso a Contratada ludibrie a contratante.

4.2. A Contratada deve ser obrigada a reparar os prejuízos que causar a Contratante ou a terceiros, decorrentes de falhas nos produtos ou de sua respectiva entrega ou ainda relacionados à fabricação.

4.3. IMPLANTAÇÃO:

4.3.1. Entende-se como implantação todos os serviços necessários para regular o funcionamento da solução em todas as áreas abrangidas, dentre os quais:

- a) Implantação;
- b) Configuração;
- c) Treinamento;
- d) Customização;
- e) Migração; e
- f) Conversão de informações existentes e necessárias à operação dos sistemas.

4.3.2. A conversão / migração e o aproveitamento de todos os dados cadastrais e informações dos sistemas em uso são de responsabilidade da empresa proponente, com disponibilização dos mesmos pela entidade para uso.

4.3.3. A Contratada será responsabilizada pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da Contratante, quando der causa e estas estiverem sob sua responsabilidade.

4.3.4. O fornecimento deverá iniciar de forma imediata ao recebimento da solicitação de fornecimento.

4.3.5. O prazo para conclusão dos serviços de implantação será de no máximo 5 (cinco) dias.

4.3.6. O presente TR observa as regras do interesse público, ante a necessidade apresentada, resguardando-se de eventuais vícios que possam existir.

4.3.7. Os prazos acima estabelecidos poderão ser prorrogados desde que haja solicitação da Contratada e aceita pela Contratante.

4.3.8. Independente da aceitação, a Contratada garantirá a qualidade dos serviços, obrigando-se a trocar e/ou refazer aquele que apresentar defeito, falha ou que não atenda às necessidades da Contratante.

4.4. CAPACITAÇÃO DOS USUÁRIOS:

4.4.1. A capacitação deverá ser realizada dentro do período de implantação, em carga horária e com métodos suficientes a capacitação para normal uso do ferramental tecnológico a ser fornecido, e só será efetivamente finalizada após aceite do chamado para o suporte pela Contratante.

4.4.2. Após o treinamento presencial, o usuário deverá estar habilitado para operar as funcionalidades do sistema.

4.4.3. Devido a rotatividade de funcionários e, sendo necessário, a Contratante poderá solicitar treinamento presencial durante a vigência do contrato, sem custos adicionais para o Município.

4.5. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO:

4.5.1. O suporte técnico tem como objetivo:

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

4.5.2. O serviço de suporte técnico operacional deve ser provido de segunda à sexta-feira, das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 18:00h, presencialmente ou remotamente via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados, chat e WhatsApp.

4.5.3. De acordo com a necessidade de trabalho, podem ser definidos pelo usuário solicitante como:

- a) Emergencial: com prazo máximo de 24 horas para conclusão do atendimento;
- b) Não emergencial: com prazo máximo de 72 horas para conclusão do atendimento.

4.5.4. Não poderá ser cobrada hora técnica para deslocamentos, reuniões para ajuste de cronogramas e planejamentos, reuniões de avaliações da execução dos serviços contratados e outras reuniões que não estejam contabilizadas.

4.6. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E LEGAL:

4.6.1. Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção legal e corretiva dos sistemas contratados, incluindo as seguintes atividades:

- a) **Manutenção corretiva:** é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integração. Assim como o suporte técnico, a necessidade de manutenção também deverá ser definida pelo usuário solicitante como:
 - i. Emergencial: com prazo máximo de 24 horas para conclusão do atendimento;
 - ii. Não emergencial: com prazo máximo de 72 horas para conclusão do atendimento.
 - iii. O prazo máximo para reparos e correções em erros de sistemas é de até 07 (sete) dias
- b) **Manutenção legal:** em caso de mudança na legislação, entre outros, a qual deverá ser elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema e à legislação, durante a vigência contratual.

4.6.2. A empresa Contratada deverá disponibilizar a atualização de versão de todos os sistemas, sempre que necessário para atendimento da legislação federal vigente e das normas e procedimentos do Tribunal de Contas do Estado, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante, durante a vigência contratual.

4.6.3. Os serviços de manutenção corretiva e legal são uma responsabilidade da Contratada abrangidos no conceito de termo de garantia (direito do consumidor), que coincidirá em prazos com a vigência contratual e não incidirão custos adicionais para a Contratante.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. O órgão público de Içara firmará contrato com empresa especializada, seguindo um planejamento de aquisição parcelada conforme a necessidade, respeitando os limites orçamentários e evitando gastos onerosos.

- 5.2. O município não terá qualquer obrigação de suprimir o quantitativo exposto neste processo licitatório.
- 5.3. O objeto entregue pela Contratada será recebido de forma provisória e definitiva, conforme o regimento do Decreto Municipal nº 014/2024, que Regulamenta a Lei Federal nº 14.133/2021, que dispõe sobre licitações e contratos administrativos, no âmbito do Município de Içara.
- 5.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, a parcela incontroversa deverá ser liberada no prazo previsto para pagamento (Art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 5.5. A Contratada deverá atender com presteza às reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando a sua imediata correção, sem ônus para o Contratante.
- 5.6. A Contratada deverá fornecer e executar rigorosamente o objeto do presente termo no prazo estabelecido, mediante requisição ou ordem para a prestação dos serviços, e cumprir todas as demais obrigações impostas pelo presente TR e pela legislação aplicável.
- 5.7. A Contratada deverá fornecer, sempre que solicitado, documentos que comprovem a manutenção das condições de habilitação exigidas para a contratação.
- 5.8. A Contratada deverá prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação solicitada pela Fiscalização da Prefeitura Municipal de Içara.
- 5.9. A Contratada deverá corrigir prontamente quaisquer erros ou imperfeições dos trabalhos e/ou fornecimento, atendendo, assim, as reclamações, exigências ou observações feitas pela Fiscalização da Prefeitura Municipal de Içara.
- 5.10. A Contratada deverá atender às medidas técnicas e administrativas determinadas pela Fiscalização da Prefeitura Municipal de Içara.
- 5.11. A Contratada deverá prover todos os meios necessários para garantir a plena operacionalidade do fornecimento, inclusive considerando os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.
- 5.12. A Contratada deverá comunicar imediatamente à Contratante qualquer alteração ocorrida no endereço físico ou eletrônico, conta bancária e outras necessárias para recebimento de notificações. Caso a contratante tente contato com a Contratada por 03 (três) tentativas sem a devida resolução, serão aplicadas as devidas sanções administrativas.
- 5.13. A Contratada será responsabilizada pelo descumprimento das normas legais e infralegais na execução desta Contratação.
- 5.14. A prestação do serviço e suas despesas de tributos, encargos trabalhistas, previdenciários e demais custos decorrentes do fornecimento e/ou substituições do objeto, deve ser de responsabilidade da Contratada, sem ônus para Contratante.
- 5.15. A Contratada deverá apresentar, junto com a Nota Fiscal, os documentos que comprovem a regularidade com a Seguridade Social (CND), o FGTS (CRF) e quitação de tributos e contribuições municipais.
- 5.16. A Contratada reconhecerá ao Município de Içara o direito de, a critério deste, descontar dos pagamentos devidos o valor de multas e demais sanções pecuniárias previstas no Contrato.
- 5.17. A Contratada não poderá, sem anuência do Município de Içara, modificar quaisquer especificações do Contrato. Sua gestão será feita exclusivamente pela autoridade cabível, designada pela Administração.
- 5.18. O serviço requisitado deverá ser realizado com qualidade sob pena de sofrer as sanções legais aplicáveis caso a Contratada ludibrie a Contratante.
- 5.19. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

6. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

- 6.1. Conforme o art. 117 da 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.
- 6.2. Ficará responsável pela Fiscalização do serviço prestado, o Fiscal designado pelo secretário da pasta em momento posterior, quando da solicitação de fato.
- 6.3. O órgão público de Içara poderá nomear outro servidor(a) competente para o ofício caso o Fiscal indicado pela mesma, venha ausentar-se.
- 6.4. O gestor(a) da contratação terá, entre outras, as seguintes atribuições:
 - a) Averiguação técnica do objeto recebido;
 - b) Comunicar à Contratada o descumprimento do contrato e indicar os procedimentos necessários ao seu correto cumprimento;
 - c) Solicitar à Administração a aplicação de penalidades por descumprimento de cláusula contratual;
 - d) Solicitar à Contratada e a seu preposto todas as providências necessárias ao bom e fiel cumprimento das obrigações.
- 6.5. O Fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.
- 6.6. O Fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
- 6.7. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o Fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 6.8. O Fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
- 6.9. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o Fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- 6.10. O Fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.
- 6.11. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o Fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.
- 6.12. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e Fiscalização do contrato nos termos do Decreto Municipal nº 14/2024.
- 6.13. A existência e atuação da Fiscalização do Município de Içara, em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da Contratada no que concerne ao fornecimento do objeto e às suas consequências e implicações próximas ou remotas.
- 6.14. A Contratada deverá comunicar ao Fiscal, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 6.15. A Contratada deverá manter um supervisor responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto, para tratar com o Fiscal de Contrato, dos assuntos relacionados à execução do Contrato, caso verifique quaisquer condições inadequadas à execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do objeto.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 7.1. Os Preços Registrados são fixos e irrevogáveis sem autorização e comprovação para tal ajuste, incluindo todos os custos e despesas com material, transporte, seguros, impostos, taxas de qualquer natureza, fretes, inclusive o lucro e toda e qualquer outra despesa;
- 7.2. O pagamento, decorrente da concretização do objeto desta contratação, será efetuado mensalmente pela Contratante em até de 30 (trinta) dias, por processo legal, mediante apresentação das Notas Fiscais/Faturas atestadas e assinadas pelo Setor Responsável e em conformidade ao discriminado na proposta apresentada pela Contratada.
- 7.3. Qualquer erro ou omissão ocorridos na documentação Fiscal será motivo de correção por parte da adjudicatária e haverá, em decorrência, suspensão do prazo de pagamento até que o problema seja definitivamente sanado.
- 7.4. Os pagamentos não realizados dentro do prazo, motivados pela adjudicatária, não serão geradores de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.
- 7.5. Não serão efetuados quaisquer pagamentos enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações, em virtude de penalidades impostas à Contratada ou inadimplência contratual.
- 7.6. O pagamento do fornecimento efetivado ficará condicionado ao processamento regular de contas junto ao departamento Administrativo.
- 7.7. O pagamento poderá ser recusado caso o serviço não corresponda com as características exigidas ou que não esteja em conformidade com os termos do edital.
- 7.8. A Contratada fica responsável pelo serviço prestado e pela substituição de quaisquer dos itens, caso apresente defeito, retendo o devido pagamento sem ônus para a contratada. Após a finalização da prestação do serviço contratado e constatado a qualidade do mesmo, a contratante prosseguirá com os devidos pagamentos.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 8.1. Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a aptidão da empresa licitante para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto licitado / adquirido, no qual deverá constar o CNPJ, a razão social e o endereço da empresa.
- 8.2. Serão exigidos ainda os documentos relativos à regularidade jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira, conforme prevê a Lei.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. O valor global da contratação perfaz o montante de R\$ 51.000,00 (cinquenta e um mil reais), para o período de 11 meses.
- 9.2. Os documentos que dão suporte à estimativa do valor de contratação seguem anexados neste processo.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 10.1. Os recursos orçamentários, para fazer frente às obrigações assumidas, correrão a conta do orçamento vigente da Prefeitura Municipal de Içara seus Fundos, Secretarias e Departamentos.

11. APROVAÇÃO E ASSINATURA

O Termo de Referência foi aprovado e assinado pelo Integrante Técnico, Integrante Requisitante e Autoridade Máxima responsável, conforme listagem abaixo:

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE
<p style="text-align: center;">_____ Elias Junior Gonçalves Departamento de Compras</p>	<p style="text-align: center;">_____ Márcio Serafim Fólis Secretário Municipal da Fazenda</p>
AUTORIDADE COMPETENTE	
<p style="text-align: center;">_____ Márcio Serafim Fólis Secretário Municipal da Fazenda</p>	

Içara-SC, 16 de fevereiro de 2026.