

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para execução dos serviços por hora de consultoria remota para o desenvolvimento de novas aplicações e manutenção da solução de continuidade do desenvolvimento de Business Intelligence – BI na ferramenta QlikSense para a Secretaria Municipal da Fazenda.

Item	Descrição do objeto	Código do catálogo de Serviços - PMPA
1	Consultoria especializada remota para desenvolvimento e aprimoramento das aplicações QlikSense	2435

1.2. Parcelamento do objeto

1.2.1. Não é possível o parcelamento do objeto.

1.2.1.1. Tal enquadramento justifica-se porque a execução fracionada comprometeria a eficácia da implantação, a interoperabilidade dos dados e a operação contínua do serviço, além de inviabilizar a responsabilização contratual por desempenho global.

1.2.1.2. A contratação será realizada em único item.

1.3. Regime de empreitada/execução: por preço unitário.

1.4. Critério de julgamento

1.4.1. Critério de julgamento desta contratação: menor preço por item.

1.4.1.1. Tal enquadramento justifica-se porque o objeto é suficientemente padronizado e as exigências técnicas mínimas estão descritas de modo que qualquer fornecedor habilitado pode atender plenamente ao que foi requisitado, recaindo a vantagem da contratação no aspecto econômico, nos termos do art. 34 da Lei nº 14.133/2021. ITE

1.5. Definição do objeto

1.5.1. Classifica-se o objeto desta contratação: como serviço comum.

1.5.1.1. Tal enquadramento justifica-se porque o objeto consiste em fornecimento de solução tecnológica com funcionalidades padronizadas no mercado, cujos requisitos de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, conforme art. 6º, inciso XIII da Lei nº 14.133/2021.

1.5.1.2. O presente objeto se trata de serviços **sem** dedicação exclusiva de mão de obra (cessão de mão de obra).

1.6. Subcontratação

1.6.1. É vedada a subcontratação do objeto.

1.6.1.1. Justifica-se a vedação a fim de garantir que as atividades estratégicas e tecnicamente relevantes sejam executadas pela licitante habilitada, assegurando qualidade, segurança e controle sobre o núcleo do objeto contratado.

1.7. Consórcio

1.7.1. Veda-se a participação de empresas em consórcio.

1.7.1.1. Justifica-se, tendo em vista ser a previsão legal o objeto não apresenta alta complexidade ou vulto que justifique a união de empresas. Além disso, a permissão de consórcios pode restringir a competitividade, uma vez que empresas que competiriam entre si passariam a disputar em conjunto.

1.8. Esta contratação está adequada à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

1.9. Garantia contratual

1.9.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do [art. 96 da Lei Federal n.º 14.133/2021](#), em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato.

1.9.1.1. Justifica-se o percentual exigido para garantia contratual porque o contrato envolve entrega única e prestação de serviços críticos à continuidade da Administração Tributária, sendo prudente exigir uma garantia que assegure o cumprimento integral das obrigações contratuais.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos se dá pela necessidade da continuidade da consultoria remota para o desenvolvimento de novas aplicações e manutenção da solução de continuidade do desenvolvimento de Business Intelligence – BI na ferramenta QlikSense para a Secretaria Municipal da Fazenda

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Sustentabilidade

3.1.1. Conforme o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, os critérios de sustentabilidade para esta contratação incluem:

3.1.1.1. Utilização de plataforma em ambiente digital, que reduz impressões e a circulação de documentos físicos; Redução da emissão de CO₂ associada ao deslocamento de equipes para cobranças presenciais; Substituição de correspondências físicas por comunicações eletrônicas, com impacto positivo em consumo de papel e combustível; Adoção de tecnologias que favoreçam o uso racional de recursos públicos e a eficiência no relacionamento com os contribuintes. Esses critérios se enquadram nas especificações técnicas do objeto, especialmente nos módulos de disparo multicanal digital e atendimento remoto com inteligência artificial, promovendo economia de insumos físicos e redução de impactos ambientais.

3.1.1.2. A contratação promove sustentabilidade operacional e ambiental por meio da digitalização de processos administrativos e da racionalização de recursos públicos, alinhando-se às diretrizes de responsabilidade socioambiental da Administração Pública.

3.2. Transição contratual

3.2.1. O contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

3.2.2. A transição será obrigatória no encerramento do contrato, com entrega de documentação técnica, scripts de integração, registros de parametrizações e histórico de atendimentos. Caso haja contratação subsequente de nova empresa, o atual contratado deverá participar de reuniões técnicas, apoiar o processo de migração dos dados e repassar integralmente as informações operacionais necessárias à continuidade do serviço, em prazo e formato definidos pela fiscalização.

4. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

4.1. Contratação de 1.895 (hum mil oitocentos e noventa e cinco) UST (Unidade de Serviço Técnico) de consultoria remota para a ferramenta QlikSense, divididas pelo período de 36 meses, a contar da data do recebimento definitivo, podendo as mesmas serem ajustadas mês a mês, conforme a necessidade da CONTRATANTE, desde que não exceda o total de horas contratadas.

4.1.1. Justificamos a necessidade da contratação plurianual, por 36 meses, referenciada no item 4.1, em virtude da necessidade da continuidade dos projetos de desenvolvimento, de médio e longo prazo, de novas aplicações e soluções nos procedimentos de autogestão, cruzamento de dados e incremento na inteligência fiscal ao combate aos ilícitos tributários, otimizando assim, a busca mais célere de recursos financeiros ao município.

4.2. A CONTRATADA deverá apresentar profissionais para executarem o objeto do subitem 4.1 deste Termo de Referência, com o devido conhecimento das ferramentas fornecidas, devendo a mesma ser prestada de forma remota.

4.3. Detalhamento do Objeto

4.3.1. A empresa CONTRATADA deverá desenvolver aplicações/cruzamentos para verificar o resultado dos atendimentos do Simples Nacional, criar alerta de contribuintes que caíram em certas malhas fiscais, trabalhar com os dados vindos do Banco de dados da Nota Fiscal Eletrônica de serviços, entre outros desenvolvimentos.

4.3.2. No desenvolvimento dos trabalhos serão observadas as seguintes fases:

4.3.2.1. Fase 1: Definição do trabalho a ser desenvolvido e do prazo de entrega;

4.3.2.2. Fase 2: Entrega do produto da consultoria (nova aplicação e/ou uma melhoria em funcionalidade das aplicações já existentes);

4.3.2.3. Fase 3: Validação do produto entregue (nova aplicação e/ou uma melhoria em funcionalidade das aplicações já existentes).

4.3.3. Quando da realização da fase 1, poderão ser definidas várias entregas.

4.3.4. Finalizada a Fase 3, terá início um novo ciclo.

4.3.5. Inicialmente os ciclos serão de 04 (quatro) meses, os quais poderão ser reduzidos conforme definição da contratante na fase 1.

4.4. Objetos Entregáveis com Requisitos Funcionais:

4.4.1. Levantamento de Requisitos: documento detalhando os requisitos do projeto de BI, incluindo as necessidades de novas aplicações e as demandas de manutenção da solução existente.

Entregável:

- Documento de Levantamento de Requisitos de BI, contendo, no mínimo:
- Áreas de negócio atendidas;
- Objetivos analíticos;
- Indicadores (KPIs) e métricas;
- Regras de negócio associadas aos indicadores;
- Fontes de dados;
- Periodicidade de atualização;
- Restrições técnicas e de segurança.

Estimativa de esforço:

Aproximadamente 40 a 60 horas técnicas por ciclo quadrimestral, podendo variar conforme a complexidade das áreas envolvidas.

4.4.1.1. Identificar as áreas de negócio que necessitam de novas aplicações de BI.

4.4.1.2. Levantar as especificações de funcionalidades para as novas aplicações.

4.4.1.3. Coletar e analisar os requisitos para a manutenção da solução de BI atual.

4.4.1.4. Definir as fontes de dados relevantes para as aplicações e manutenção.

4.4.1.5. Identificar os indicadores-chave de desempenho (KPIs) relevantes para o negócio.

4.4.2. Projeto e Desenvolvimento de Aplicações de BI: entrega das aplicações de BI desenvolvidas com base nos requisitos levantados.

Entregáveis mínimos por ciclo quadrimestral:

Até 02 (duas) aplicações de BI em QlikSense, contendo:

- Modelagem de dados;
- Scripts de carga (ETL);
- Painéis analíticos (dashboards);
- KPIs definidos no levantamento;
- Filtros, drill-downs e interatividade;
- Publicação em ambiente homologado/produção.

Regras de negócio gerais:

- Indicadores devem refletir definições validadas com a área demandante;
- As aplicações devem respeitar padrões visuais e de usabilidade definidos pela Administração;
- Dados devem ser provenientes de fontes oficiais indicadas pelo contratante.

Estimativa de esforço:

80 a 120 horas técnicas por aplicação, dependendo da complexidade das regras de negócio e das integrações de dados.

4.4.2.1. Projetar e desenvolver as aplicações de BI no QlikSense, seguindo as especificações levantadas.

4.4.2.2. Implementar dashboards interativos e visualizações de dados para facilitar a análise.

4.4.2.3. Garantir que as aplicações sejam responsivas e possam ser acessadas por dispositivos móveis.

4.4.2.4. Integrar as fontes de dados necessárias para fornecer informações precisas e atualizadas.

4.4.2.5. Realizar testes de qualidade e validação das aplicações desenvolvidas.

4.4.3. Manutenção e Atualização da Solução de BI Existente: prestação de serviços para garantir a continuidade da solução de BI atual.

Entregáveis:

- Correções de erros identificados;
- Ajustes de dashboards e KPIs;
- Otimização de desempenho;
- Adequações decorrentes de mudanças de regra de negócio;
- Atendimento de chamados técnicos.

Estimativa de esforço:

40 a 80 horas técnicas por ciclo quadrimestral, conforme volume de demandas.

4.4.3.1. Identificar e corrigir eventuais problemas na solução de BI existente.

4.4.3.2. Atualizar as aplicações de BI para refletir as mudanças nos requisitos do negócio.

4.4.3.3. Realizar ajustes e otimizações para melhorar o desempenho e a usabilidade da solução.

4.4.3.4. Monitorar a integridade dos dados e garantir a precisão das informações apresentadas.

4.4.3.5. Fornecer suporte técnico para os usuários da solução de BI.

4.4.4. Relatórios de Progressos e Status: relatórios periódicos sobre o progresso do projeto e o status das atividades.

Entregável:

Relatório Quadrimestral de Acompanhamento, contendo:

- Atividades realizadas;
- Entregáveis concluídos;
- Demandas em andamento;
- Riscos e impedimentos;
- Recomendações técnicas.

Estimativa de esforço:

8 a 16 horas técnicas por ciclo quadrimestral.

4.4.4.1. Elaborar relatórios regulares para a equipe responsável pelo projeto.

4.4.4.2. Incluir informações sobre o andamento das atividades, problemas enfrentados e soluções aplicadas.

4.4.4.3. Propor sugestões de melhorias e oportunidades de aprimoramento da solução de BI.

4.5. Cronograma de entrega: cronograma de entrega quadrimestral para a consultoria de BI em QlikSense.

4.5.1. Mês 01: primeira quinzena.

- Documento de Levantamento de Requisitos aprovado;

- Definição formal de KPIs, regras de negócio e fontes de dados;
- Início do desenvolvimento da 1ª aplicação de BI.

4.5.1.1. Identificar as áreas de negócio que necessitam de novas aplicações de BI.

4.5.1.2. Levantar as especificações de funcionalidades para as novas aplicações.

4.5.1.3. Coletar e analisar os requisitos para a manutenção da solução de BI atual.

4.5.1.4. Definir as fontes de dados relevantes para as aplicações e manutenção.

4.5.1.5. Identificar os indicadores-chave de desempenho (KPIs) relevantes para o negócio.

4.5.2. Mês 01: segunda quinzena.

4.5.2.1. Projetar e desenvolver a primeira aplicação de BI no QlikSense, seguindo as especificações levantadas.

4.5.2.2. Implementar dashboards interativos e visualizações de dados para facilitar a análise.

4.5.2.3. Garantir que a primeira aplicação seja responsiva e possa ser acessada por dispositivos móveis.

4.5.2.4. Integrar as fontes de dados necessárias para fornecer informações precisas e atualizadas.

4.5.2.5. Realizar testes de qualidade e validação da primeira aplicação desenvolvida.

4.5.3. Mês 02: primeira quinzena.

- Entrega da 1ª aplicação de BI em QlikSense;
- Entrega da 2ª aplicação de BI em QlikSense;
- Execução de manutenções corretivas e evolutivas na solução existente.

4.5.3.1. Projetar e desenvolver a segunda aplicação de BI no QlikSense, seguindo as especificações levantadas.

4.5.3.2. Implementar dashboards interativos e visualizações de dados para facilitar a análise.

4.5.3.3. Garantir que a segunda aplicação seja responsiva e possa ser acessada por dispositivos móveis.

4.5.3.4. Integrar as fontes de dados necessárias para fornecer informações precisas e atualizadas.

4.5.3.5. Realizar testes de qualidade e validação da segunda aplicação desenvolvida.

4.5.4. Mês 02: segunda quinzena.

4.5.4.1. Identificar e corrigir eventuais problemas na solução de BI existente.

4.5.4.2. Atualizar as aplicações de BI para refletir as mudanças nos requisitos do negócio.

4.5.4.3. Realizar ajustes e otimizações para melhorar o desempenho e a usabilidade da solução.

4.5.4.4. Monitorar a integridade dos dados e garantir a precisão das informações apresentadas.

4.5.4.5. Fornecer suporte técnico para os usuários da solução de BI.

4.5.5. Mês 03: primeira quinzena.

4.5.5.1. Elaborar documentação técnica das aplicações de BI desenvolvidas.

4.5.5.2. Criar guias de usuário e tutoriais para facilitar o uso das aplicações.

4.5.5.3. Realizar treinamentos remotos para os usuários, mostrando como utilizar as aplicações de forma eficiente.

4.5.6. Mês 03: segunda quinzena.

4.5.6.1. Continuar com a manutenção da solução de BI e garantir a continuidade da operação.

4.5.7. Mês 04: primeira quinzena.

4.5.7.1. Elaborar relatórios periódicos para a equipe responsável pelo projeto.

4.5.7.2. Incluir informações sobre o andamento das atividades, problemas enfrentados e soluções aplicadas.

4.5.8. Mês 04: segunda quinzena.

- Relatório quadrimestral consolidado;
- Apresentação das aplicações desenvolvidas;
- Proposição de melhorias e roadmap evolutivo.

4.5.8.1. Apresentar o APP e suas funcionalidades.

4.5.8.2. Propor sugestões de melhorias e oportunidades de aprimoramento da solução de BI.

4.6. Quantidades

Item	Descrição	Quantidade	Quantidade
1	Serviços Técnicos especializados para consultoria na Tecnologia Qlik	UST / Hora	1.895

4.7. Especificações de garantia técnica

4.7.1. O prazo de garantia contratual dos bens, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

4.7.1.1. Justifica-se, pois trata-se de solução tecnológica essencial ao funcionamento da arrecadação tributária municipal.

4.8. Condições de manutenção e assistência técnica

4.8.1. Os serviços de manutenção e assistência técnica deverão ser prestados mediante atendimento remoto com prazo máximo de resposta de 48h úteis e, quando necessário, com deslocamento de técnico até a unidade da Administração.

4.8.2. O suporte deverá estar disponível por canal eletrônico (e-mail, sistema de chamados) e telefone comercial.

4.8.3. Justifica-se a necessidade de assistência e manutenção técnica pelo impacto direto da solução na comunicação e arrecadação municipal.

4.9. Índice de reajuste

4.9.1. Na hipótese da concessão de reajustamento, para as parcelas de preço pertinentes, será utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

4.9.1.1. Justifica-se a adoção do índice a fim de recompor o preço do contrato afetado pela inflação, conforme a Ordem de Serviço nº 23, de 2 de dezembro de 2005.

4.10. Planilha de formação de preços

4.10.1. A planilha de formação de preços desta contratação consta anexada ao presente processo.

4.11. Preposto

4.11.1. A empresa deverá indicar, mediante declaração, um preposto, aceito pela fiscalização, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário. Na declaração deverá constar o nome completo, CPF, telefone e e-mail para contato, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

4.11.2. O preposto, uma vez indicado pela empresa e aceito pela Administração deverá apresentar-se à unidade fiscalizadora, em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato, para firmar juntamente com o servidor designado para esse fim o Termo de Abertura do "Livro de Ocorrências" destinado a registrar as principais ocorrências durante a execução do contrato, bem como para tratar dos demais assuntos pertinentes à implantação de postos e à execução do contrato, relativos à sua competência.

4.11.3. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas à execução dos serviços e faturamento.

4.11.4. A empresa orientará seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração.

5. TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

5.1. Para fins deste instrumento INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL significa qualquer informação, especificação ou dado, seja de caráter técnico ou não, que esteja em poder de uma Parte, doravante denominada "Parte Reveladora", e que seja revelada à outra Parte, doravante denominada "Parte Receptora". Também será considerada "informação", toda e qualquer informação desenvolvida pela Parte Receptora que contenha, em parte ou na íntegra, a informação revelada. As partes

se obrigam:

- 5.2. Manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que venham ser confiados ou que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los na sua totalidade ou em partes, ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros. Não usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao presente Contrato, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que por qualquer razão tenha acesso a elas.
- 5.3. Adotar todas as providências necessárias para impedir a divulgação ou utilização indevida das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS por seus empregados, servidores e terceiros.
- 5.4. Comunicar previamente sobre a necessidade da divulgação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS em decorrência de determinação judicial ou a ordem emanada por autoridade competente.
- 5.5. Por ocasião do encerramento do presente Contrato devolver a outra parte, toda e qualquer informação considerada confidencial e disponibilizada na forma de relatórios, arquivos, imagens, audiovisuais, ou quaisquer outros meios de armazenamento, comprometendo-se a removê-las de seus equipamentos servidores, microcomputadores, disquetes, cartões magnéticos, "pen drives" ou qualquer outro meio de armazenamento, que por ventura tenha utilizado por ocasião da prestação de serviços.
- 5.6. Os profissionais que executarão o serviço contratado, deverão assinar termo de sigilo, confidencialidade e não divulgação, conforme o modelo que consta no anexo A.

6. ACESSO REMOTO

- 6.1. O acesso remoto pelo fornecedor para a finalidade de suporte, consultoria e sustentação da solução se dará exclusivamente através de conexão VPN (Virtual Private Network), disponibilizada pela CONTRATANTE, ou equipe por ela designada.
- 6.2. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 48h, os dados dos consultores que farão uso da VPN para que sejam provisionadas credenciais individuais para cada um deles. É estritamente vedado o compartilhamento destas credenciais sob qualquer hipótese.
- 6.3. É condição para emissão das credenciais de VPN que os consultores indicados pela CONTRATADA possuam endereço de e-mail corporativo individual, no domínio de correio da CONTRATADA para o recebimento das credenciais de acesso à VPN. Não serão aceitos endereços de e-mail compartilhados ou de provedores de correio domésticos, tais como gmail.com e hotmail.com.
- 6.4. É condição para o acesso remoto que o nome da máquina de origem (hostname) de cada um dos consultores seja informado junto com a solicitação de VPN, para fins de liberação do domínio de AD (Active Directory).
- 6.5. As máquinas utilizadas pelos consultores no acesso à VPN deverão utilizar uma versão de sistema operacional devidamente licenciado e previamente homologado pela CONTRATANTE, ou por equipe por ela designada. Ficam desde já considerados como homologados os sistemas operacionais Windows 10 e Windows 11, nas versões Professional ou Enterprise, em janela de suporte ativo pela Microsoft. As máquinas utilizadas pelos consultores no acesso à VPN deverão possuir solução anti-malware ativa e atualizada.
- 6.6. O prazo de vigência das credenciais será estipulado de acordo com as políticas de segurança da CONTRANTE, ou equipe por ela designada, podendo ser renovadas a partir de manifestação de interesse formalizada pela CONTRATADA à CONTRATANTE, respeitado o limite de vigência do contrato.
- 6.7. A CONTRATADA deve informar à CONTRATANTE sobre o desligamento de colaboradores ou suspeita de comprometimento das credenciais provisionadas para que sejam imediatamente bloqueadas.
- 6.8. A CONTRATADA deverá indicar um contato que terá o papel de responsável técnico para ser acionado pela CONTRATANTE, ou equipe por ela designada, em caso de suspeita de incidente envolvendo o acesso VPN disponibilizado à CONTRATADA.
- 6.9. A critério da CONTRATANTE, será disponibilizado acesso Web (http/https) diretamente ao QlikSense através da VPN, ou acesso RDP a uma máquina virtual de passagem, a partir da qual poderá ser realizado o acesso Web ao QlikSense, sem privilégios de administrador local. Em nenhuma hipótese será entregue acesso RDP diretamente ao servidor da aplicação ou a estação de trabalho do ambiente interno da CONTRATANTE.
- 6.10. Necessidades excepcionais de acesso ao servidor de aplicação, como por exemplo para atualização de software, deverão ser formalizadas à CONTRATANTE com antecedência apropriada. A CONTRATANTE, ou equipe por ela designada, indicará um mecanismo de acesso supervisionado que será utilizado nessas situações excepcionais.
- 6.11. O download de arquivos, do portal do fornecedor da solução ou da Internet, necessários a atualização deverá ser encomendado previamente à CONTRATANTE, ou equipe por ela designada.
- 6.12. Quaisquer cópias de dados de negócio de/para o ambiente do QlikSense deverão ser previamente formalizadas à CONTRATANTE e por esta autorizadas. Fica vetada qualquer transferência de dados de negócio para fora do ambiente da CONTRATANTE sem autorização explícita desta, mesmo que para finalidade de depuração.
- 6.13. Para garantias efetivas de auditoria, o papel atribuído aos usuários da consultoria pela CONTRATANTE será estritamente *ContentAdmin*, e, sob nenhuma hipótese, *RootAdmin*. Qualquer operação que demande acesso como *RootAdmin* deverá ser formalizada à CONTRATANTE com antecedência apropriada e serão, quando autorizadas, realizadas em acesso supervisionado utilizando um mecanismo determinado pela CONTRATANTE, ou equipe por ela designada.

7. PRAZO DE VIGÊNCIA

- 7.1. O prazo de vigência do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, a contar da sua assinatura, podendo o prazo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, nos termos do artigo 107, da Lei 14.133/2021.
- 7.1.1. Justifica-se o enquadramento como serviços continuados porque devido à necessidade permanente de atualização tecnológica e constante evolução das análises fiscais realizadas pelo setor.
- 7.1.2. O contrato poderá ser rescindido, mediante comunicação prévia, em caso de: conclusão de procedimento licitatório que contemple o mesmo objeto; descontinuidade da demanda ou substituição da solução por decisão administrativa; interesse público devidamente fundamentado.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 8.1. A medição dos serviços contratados será realizada mensalmente, pela fiscalização do contrato, conforme o Instrumento de Medição de Resultados (IMR), com base nas entregas realizadas.
- 8.1.1. Os percentuais de pagamento seguirão o cronograma físico-financeiro detalhado no Termo de Referência, distribuídos proporcionalmente às entregas quadrimestrais previstas.
- 8.1.2. O valor mensal devido será apurado pela fiscalização, após a medição dos serviços efetivamente executados e aplicação de eventuais descontos decorrentes da aferição da qualidade, conforme previsto no IMR.
- 8.2. O pagamento será efetuado mensalmente, após a regular liquidação da despesa, observado o disposto no art. 63 da Lei Federal nº 4.320/1964 e nos arts. 141 a 146 da Lei nº 14.133/2021, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da respectiva nota fiscal.
- 8.2.1. Considera-se como realização dos serviços aqueles efetivamente prestados até o último dia de cada mês e atestados pela fiscalização.
- 8.3. Se o vencimento do prazo coincidir com feriado, final de semana ou em dia sem expediente na PMPA, considerar-se-á como vencimento o primeiro dia útil imediato.
- 8.4. A Administração resguarda o direito de solicitar outros documentos necessários para o cumprimento das obrigações legais e que não estejam arrolados neste documento.
- 8.5. A nota fiscal com defeitos ou vícios, ou que não cumprir com o disposto acima, deverá ser retificada, substituída ou complementada, sendo que o prazo de pagamento será reiniciado após a regularização, sem quaisquer ônus para a contratante.
- 8.6. O fornecimento dos serviços deverá ser mantido caso o atraso de pagamento não ultrapasse 2 (dois) meses, conforme § 2º do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.
- 8.7. O pagamento será efetuado por cada etapa dos serviços prestados por parte da CONTRATADA, após validação e aceite das entregas pelo gestor do contrato da Secretaria Municipal da Fazenda, nos prazos e detalhamentos definidos na Tabela 1.
- 8.8. A CONTRATADA deverá seguir a ordem cronológica de execução e entrega do objeto, de acordo com Tabela 1.

Tabela 1 - Cronograma de Execução e de Pagamento

Etapa	Descrição das Atividades	Prazo máximo de entrega	Forma de Pagamento	Prazo de Pagamento
1. Ordem de Início	-	-	-	-
2. Serviços de Consultoria	Prestar serviço de consultoria, por 36 (trinta e seis).	Ao final de cada 4 meses.	Pagamento mensal por horas trabalhadas a serem apresentadas em memória de cálculo, contendo: Horas trabalhadas, dia, horário de início e término, assunto desenvolvido.	30 dias após emissão da fatura.

9. ATENDIMENTO À LEI MUNICIPAL 12.827/2021

- 9.1. Monitoramento de veículos, máquinas e equipamentos
- 9.1.2. O monitoramento de veículos, máquinas e equipamentos, através de tecnologia disponível, previsto no artigo 4º, inciso I, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL para o objeto a ser licitado.
- 9.2. Registro fotográfico
- 9.2.1. A previsão de fotos anteriores e posteriores à execução do serviço, com indicação do local e da data da execução, previsto no artigo 4º, inciso III, da Lei Municipal 12.827/2021 é INCOMPATÍVEL para o objeto a ser licitado.
- 9.3. Monitoramento eletrônico
- 9.3.1. A previsão de utilização de tecnologia que possibilite o monitoramento eletrônico de ordens de serviço emitidas pela Administração Pública Municipal, previsto no artigo 4º, inciso IV, da Lei Municipal 12.827/2021, através do Diário Oficial de Porto Alegre (DOPA).
- 9.4. Metas de desempenho na execução do objeto
- 9.4.1. A previsão de metas de desempenho na execução do objeto que impactem financeiramente na sua remuneração, previsto no artigo 4º, inciso V, da Lei Municipal 12.827/2021 se dará através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR)."

10. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

10.1. Em atendimento ao disposto no inciso VI, do artigo 49, da Lei Municipal nº 881/2020, a VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO se dará por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), elaborado com base em critérios objetivos e mensuráveis, relacionados à qualidade, desempenho e efetividade das entregas.

10.2. O IMR trata-se de mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

10.3. O Município utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), estabelecendo níveis de qualidade que serão utilizados para aferição de resultados, com base em indicadores como disponibilidade da plataforma, efetividade do atendimento automatizado, eficiência nas comunicações e impacto na arrecadação.

10.4. O descumprimento dos níveis de desempenho estabelecidos no IMR acarretará ajustes proporcionais na remuneração, por meio da aplicação de glosas financeiras específicas, conforme previsto no respectivo instrumento.

10.5. A avaliação será realizada mensalmente pela equipe de fiscalização designada, com base nos relatórios emitidos pela solução contratada, acompanhados de documentação comprobatória e validação técnica.

10.6. O Município poderá suspender, a qualquer tempo, a aplicação do IMR mediante justificativa técnica fundamentada e comunicação formal por meio de ofício, em caso de força maior ou inviabilidade de medição por causas externas.

10.7. O IMR será aplicado conforme tabelas a seguir:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR			
INDICADOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS			
Finalidade	Garantir a execução dos serviços pactuados		
Meta a cumprir	Entrega da funcionalidade		
Instrumentos de medição	Planilha de controle dos serviços executados e das ocorrências registradas.		
Indicador	Metas de Desempenho	Faixa de Desempenho	Impacto na Remuneração
Disponibilidade da Plataforma	≥99,5% mensal	< 99,5% até 98,0%	Glosa de 5% proporcional
		< 98,0%	Glosa de 10% proporcional
Implementação de Dashboards Interativos	≥99,5% mensal	< 99,5% até 98,0%	Glosa de 5% proporcional
		< 98,0%	Glosa de 10% proporcional
Fornecer suporte técnico para os usuários da solução de BI	≥99,5% mensal	< 99,5% até 98,0%	Glosa de 5% proporcional
		< 98,0%	Glosa de 10% proporcional
Realizar treinamentos remotos para os usuários	≥99,5% mensal	< 99,5% até 98,0%	Glosa de 5% proporcional
		< 98,0%	Glosa de 10% proporcional
Criar guias de usuário e tutoriais	≥99,5% mensal	< 99,5% até 98,0%	Glosa de 5% proporcional
		< 98,0%	Glosa de 10% proporcional
Entrega de Comunicações (e-mail/SMS/Whatsapp)	>90% com confirmação de entrega	< 90% até 80%	Glosa de 3%
		< 80%	Glosa de 6%
Atendimento Automatizado (tempo de resposta)	≤15 segundos em 90% das interações	85%-89%	Glosa de 2%
		<85%	Glosa de 4%
Redução do tempo de envio de campanhas	Processamento em até 24h	De 25h a 36h	Glosa de 2%
		>36h	Glosa de 4%
Impacto na Arrecadação Espontânea	Crescimento acumulado mínimo de 10% ao final do contrato	≥10%	Bônus de Desempenho 5%
		entre 5% e 9%	Bônus de 2%
		<5%	Sem bônus

FATORES DE AVALIAÇÃO

OCORRÊNCIA	PONTOS
Registros operacionais	
Reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral, após análise do Fiscal de Serviço.	0,1
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos, solicitados pelo Fiscal.	0,3
Suspender ou interromper os serviços, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.	1,5
Apresentar funcionários sem qualificação para executar os serviços, após solicitação de substituição pela Fiscalização.	0,1
Deixar de substituir funcionário que se conduza de modo inconveniente ou não atenda as necessidades do serviço.	0,1
Atraso na execução do cronograma de entrega	1

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, DA CONTRATANTE E FISCALIZAÇÃO

11.1. Além das obrigações e requisitos previstos para a fiscalização, na legislação, no instrumento convocatório desta contratação e no contrato, é necessário observar as abaixo estabelecidas:

11.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

11.2.1. Fornecer e-mail e telefone para o contato e solicitação dos serviços, bem como manter atualizado o endereço da sede da empresa ou escritório comercial.

11.2.2. Atender aos chamados de ocorrência das inconformidades informadas pelo fiscal.

11.2.3. Atender as solicitações oriundas de ocorrências relatadas pela fiscalização.

11.2.4. Manter-se durante toda a execução deste contrato em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas e às condições de habilitação e qualificações exigidas.

11.2.5. Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas.

11.2.6. Providenciar junto aos órgãos competentes as licenças que se fizerem necessárias ao desempenho de suas atividades.

11.2.7. Prestar toda assistência para a perfeita execução dos serviços.

11.2.8. Responsabilizar-se pela solidez, segurança e perfeição dos serviços, obrigando-se a corrigir, na execução dos serviços, todas as inconformidades que forem apontadas pelos fiscais indicados e desfazer aqueles que estes julgarem impróprios ou mal executados.

11.2.9. Responsabilizar-se por todo e qualquer acidente dos profissionais durante a execução dos serviços, em conformidade com as leis trabalhistas e previdenciárias e demais exigências legais para o exercício das atividades.

11.2.10. Serão de exclusiva responsabilidade da empresa todos os encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros resultantes da execução dos serviços, ficando o Município desobrigado de quaisquer pagamentos decorrentes de vínculo empregatício com os membros da equipe de profissionais designada para prestarem os serviços.

11.2.11. Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços e realizá-los de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

- 11.2.12. Responder, perante a Administração e terceiros prejudicados pelos prejuízos ou danos decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento exercido pelo Município.
- 11.2.13. Indicar, por escrito ao fiscal, o nome dos funcionários que venham assumir a execução dos serviços dando conhecimento igualmente das alterações porventura advindas por eventuais substituições, exclusões ou inclusões destes funcionários tanto em definitivo ou temporariamente.
- 11.2.14. Zelar pelos equipamentos, materiais e utensílios de propriedade dos órgãos da Administração Pública Municipal, colocados à disposição da empresa para a execução dos serviços, bem como comunicar ao fiscal qualquer problema que por ventura venha acontecer, para que sejam tomadas as providências cabíveis.
- 11.2.15. Ressarcir ao órgão demandante quanto aos prejuízos causados pelos seus empregados ao patrimônio público, à Administração e a terceiros quando da execução dos serviços, independentemente de dolo ou culpa destes.
- 11.2.16. Comunicar ao fiscal quaisquer irregularidades e prestar os esclarecimentos devidos e necessários.
- 11.2.17. Obedecer às disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).
- 11.2.18. Acatar prontamente as exigências e observações da fiscalização do órgão municipal competente.
- 11.2.19. Consultar o órgão fiscalizador, com antecedência, quando houver necessidade de verificação de quaisquer situações, a fim de não causar transtorno ou atraso quanto à prestação de serviço.
- 11.2.20. Encaminhar todos os documentos e folhas de efetividade dos funcionários para o andamento do processo de pagamento mensal ao fiscal de contrato ou Gestor de contrato até (no máximo) o 10º dia útil de cada mês.
- 11.2.21. É de responsabilidade exclusiva da Empresa o pagamento dos salários até o 5º dia útil de cada mês, bem como o pagamento correspondente de VT e VA, quando for o caso, observando-se que estes pagamentos não estão condicionados ao repasse do órgão público uma vez este ter um interregno temporal distinto da Contratada, empresa de natureza privada.
- 11.2.22. Impedir o deslocamento de equipamentos e utensílios da Contratante sem prévia autorização por escrito do fiscal de serviço ao qual a cópia de autorização assinada deve ser enviada para o fiscal do contrato ou Gestor.
- 11.2.23. Não será permitido que os funcionários da Contratada continuem nos locais de serviço fora de seus horários de trabalho e/ou quando do término do contrato.
- 11.2.24. Realizar, a suas expensas, exames periódicos de saúde de seus funcionários, inclusive exames específicos de acordo com as normas vigentes (NR 7 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), a fim de que seu quadro de pessoal permaneça em condições de saúde compatíveis com suas atividades. Incluem-se exames admissionais, periódicos e demissionais, além de exames na troca de função e no retorno ao trabalho, cujos laudos devem ser apresentados à CONTRATANTE sempre que solicitado.
- 11.2.25. Realizar os serviços conforme a composição da planilha de custos apresentada na proposta, ou seja, com a quantidade de profissionais prevista para cada tipo de posto de trabalho.

12.3. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 12.3.1. O órgão demandante dos serviços deverá entregar à empresa a Ordem de Início.
- 12.3.2. Designar servidor responsável pela fiscalização.
- 12.3.3. Indicar o servidor nomeado fiscal que servirá como intermediário entre todas as partes, auxiliando e mesmo substituindo o fiscal quando for necessário.
- 12.3.4. Verificar se os serviços estão sendo realizados de acordo com as especificações deste documento, através da fiscalização.
- 12.3.5. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações.
- 12.3.6. O fiscal deverá dar o aceite quanto ao recebimento dos documentos enviados pela empresa até o limite deste envio proposto acima para que se inicie o processo de pagamento.
- 12.3.7. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações, assim como das disposições legais pertinentes.
- 12.3.8. Comunicar à empresa quaisquer irregularidades observadas na execução dos serviços, exigindo sua imediata correção/regularização.
- 12.3.9. Solicitar a substituição do empregado que não estiver desempenhando suas atividades a contento, de acordo com o estabelecido.
- 12.3.10. O fiscal deverá decidir pela aplicação das sanções, garantindo à empresa o direito ao devido processo legal.
- 12.3.11. Proporcionar todas as facilidades para que a empresa possa desempenhar os serviços dentro das normas exigidas.
- 12.3.12. Promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.
- 12.3.13. Os órgãos demandantes, através dos servidores nomeados fiscais de contrato e gestor do contrato serão responsáveis por intermediar os problemas surgidos quando da prestação dos serviços quando a competência para a solução transcender a competência dos fiscais de serviço.
- 12.3.14. Exigir mensalmente os documentos comprobatórios do pagamento de pessoal e do recolhimento dos encargos sociais e trabalhistas até o 10º dia útil de cada mês seguinte ao daquele trabalhado.
- 12.3.15. Não direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na contratada.
- 12.3.16. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:
- 12.3.16.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados desta, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.
- 12.3.16.2. Promover ou aceitar o desvio de funções dos empregados, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e da função específica para a qual foram contratados.
- 12.3.16.3. Considerar os trabalhadores da contratada como colaboradores eventuais do órgão.
- 12.3.16.4. Exercer qualquer relação com a contratada que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 12.3.17. Observar as disposições do Decreto nº 21.072/21, inclusive no que pertinente à obrigação contida no seu art. 10, parágrafo único.

13.4. FISCALIZAÇÃO

- 13.4.1. Poderá ser designado para atuar como fiscal dos serviços no mínimo um servidor, quando possível, com seu respectivo substituto, os quais acompanharão a execução dos serviços devendo registrar toda e qualquer ocorrência e/ou deficiência verificada ao longo do período do contrato.
- 13.4.2. A fiscalização deverá observar e fazer cumprir as legislações pertinentes e relativas à matéria, especialmente a Lei Municipal 12.827/2021.
- 13.4.3. Os fiscais do serviço comunicarão ao gestor/fiscal do contrato as inconformidades observadas, para que estes oficiem frente à empresa.
- 13.4.4. Os fiscais de serviço têm a competência para exigirem da empresa respostas e soluções frente as irregularidades por eles constatadas.
- 13.4.5. As reuniões realizadas com a empresa deverão ser documentadas através de atas, gravações de reuniões online, etc.
- 13.4.6. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscalizador deverão ser solicitadas ao seu superior imediato e em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes aplicáveis.
- 13.4.7. A fiscalização dos serviços não isenta a empresa das responsabilidades assumidas com a execução dos serviços.
- 13.4.8. O órgão contratante terá pleno poder para Fiscalizar e acompanhar os serviços contratados, diretamente através de sua fiscalização
- 13.4.9. Fiscalizar a prestação dos serviços exigindo o fiel cumprimento dos termos e condições definidas;
- 13.4.10. Fazer os esclarecimentos solicitados pela empresa para a execução dos serviços, realizando a fiscalização dos serviços;
- 13.4.11. Verificar se os serviços estão sendo realizados de acordo com as especificações;
- 13.4.12. Não permitir nenhuma alteração nos serviços especificados sem razão preponderante e sem a sua autorização por escrito;
- 13.4.13. Registrar em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços encaminhando, quando ocorrerem, cópia à empresa para imediata correção das irregularidades apontadas sem prejuízo de aplicação das penalidades previstas.
- 13.4.14. Observar e fazer cumprir as legislações pertinentes e relativas à matéria.
- 13.4.15. Inspeccionar os serviços obrigatória e continuamente;
- 13.4.16. Receber no prazo os documentos enviados pela empresa e de forma diligente e sem procrastinação, estando os documentos conforme o que deles se exige.
- 13.4.17. Deverá o fiscal, quando for o caso, dar o aceite aos documentos enviados para que não se deixe em mora o processo de pagamento assim que todos os documentos forem analisados e recebidos corretamente.
- 13.4.18. Sugerir e encaminhar para aplicação de penalidades em face do inadimplemento das obrigações;
- 13.4.19. O fiscalizador deverá observar e fazer cumprir as legislações pertinentes e relativas à matéria.
- 13.4.20. O fiscal deverá obedecer à legislação municipal que dispõe sobre fiscalização contratual, gestão contratual e fiscalização dos serviços.

14. CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO

- 14.1. Qualificação técnico-operacional:
- 14.1.1. Apresentação necessária de certidão(ões) ou atestado(s) de capacidade técnico-operacional que demonstrem capacidade na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, regularmente emitido(s) por órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, por empresa privada, ou, ainda, pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 14.2.1. Justifica-se a exigência do item 14.1.1 em virtude de assegurar a continuidade, a estabilidade e a evolução do ambiente corporativo de Business Intelligence (BI) já consolidado com base nas ferramentas da família Qlik, bem como de adequar o modelo de disponibilização externa de aplicações analíticas às atuais exigências de segurança da informação, governança de acesso, transparência e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 14.133, de 2021, e com a Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como o disposto nos parágrafos 1º e 2º do artigo 67 da Lei 14.133/2021.
- 14.3. Qualificação econômico-financeira
- 14.3.1. Para qualificação econômico-financeira, esta contratação seguirá as disposições da Ordem de Serviço 003/2021.

ANEXO A

TERMO DE SIGILO, CONFIDENCIALIDADE E NÃO DIVULGAÇÃO

Eu, **XXXXX**, RG: **XXXXX**, inscrito no CPF sob o nº **XXXXX**, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, me comprometo, por intermédio do presente TERMO DE SIGILO, CONFIDENCIALIDADE E NÃO DIVULGAÇÃO, a não divulgar, sem autorização prévia e formal, quaisquer informações de propriedade da SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA e/ou da RECEITA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE, em conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

Neste termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

SIGILO FISCAL: As informações fiscais prestadas pelos contribuintes à Administração Tributária, somadas àquelas obtidas pelos demais meios e formas legais, constituem insumo necessário para o exercício das atividades e competências legais fazendárias. Referidas informações são protegidas por rígidas normas de sigilo fiscal e funcional, o que impõe à Administração Tributária a implementação de ações e programas que orientem, permanentemente, sobre o tratamento legal, adequado e seguro a ser dispensado quando do uso desses dados. O sigilo fiscal fundamenta-se e surge como desdobramento dos direitos constitucionais à inviolabilidade da intimidade e da vida privada, tanto das pessoas físicas quanto das pessoas jurídicas,

Impedindo a Administração Tributária de divulgar informações fiscais de contribuintes e terceiros. O dever de observância ao sigilo fiscal está expressamente consignado na Lei n.º 5.172, de 25 de outubro de 1966

- Código Tributário Nacional (CTN). O caput do art. 198 desse diploma legal veda a divulgação de informações protegidas por sigilo por parte da Fazenda Pública e de seus servidores e determina o escopo da matéria sigilosa, conforme segue:

"Art. 198. Sem prejuízo do disposto na legislação criminal, é vedada a divulgação, por parte da Fazenda Pública ou de seus servidores, de informação obtida em razão do ofício sobre a situação econômica ou financeira do sujeito passivo ou de terceiros e sobre a natureza e o estado de seus negócios ou atividades." (Redação dada pela Lei Complementar n.º 104, de 10 de janeiro de 2001)



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Aguiar de Menezes, Administrador(a)**, em 26/03/2026, às 11:38, conforme o art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006, e o Decreto Municipal 18.916/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.procempa.com.br/autenticidade/seipmpa> informando o código verificador **38490791** e o código CRC **7B09EB1C**.