

TERMO DE REFERÊNCIA

1. SECRETARIA REQUISITANTE.

SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

2. DEFINIÇÃO DO OBJETO.

Lei 14.133, art. 6º, XXIII, alínea a: definição do objeto, incluídos sua natureza, os quantitativos, o prazo do contrato e, se for o caso, a possibilidade de sua prorrogação.

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE LICENÇA DE USO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE APOIO AO ACOMPANHAMENTO DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE JAHU.

2.1. NATUREZA

Serviço comum de pessoa jurídica.

2.2. DESCRITIVO E QUANTITATIVO DISCRIMINADO POR PARCELAS

Em atendimento à jurisprudência do TCE-SP (TC-019675.989.25-5, Sessão Plenária de 04/03/2026; TC-013349.989.25, Sessão Plenária de 17/9/25; TC-011844.989.25-1) e ao art. 67 da Lei 14.133/2021, os serviços são individualizados por parcelas para permitir correta formação de preços, segregação entre serviços de prestação única e serviços de natureza continuada, e adequada qualificação técnica.

ITEM	PARCELA E DESCRIÇÃO DETALHADA	UNIDADE	QUANT.
01	IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO INICIAL DA PLATAFORMA. Compreende: instalação e configuração completa da plataforma; parametrização conforme necessidades municipais; elaboração dos questionários iniciais; testes de homologação completos; documentação técnica e operacional; aceite definitivo da implantação. PAGAMENTO: Parcela ÚNICA após aceite definitivo.	Serviço	01
02	TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES. Compreende: treinamento para 10 servidores municipais; distribuição em 2 turmas de 05	Serviço	01



	participantes cada; carga horária total mínima de 14 horas (7h por turma); formato presencial ou remoto síncrono, a critério da Contratante; material didático completo incluso; certificados de participação. PAGAMENTO: Parcela ÚNICA após conclusão e emissão dos certificados.		
03	LICENÇA DE USO MENSAL DA PLATAFORMA. Compreende: direito de uso ilimitado da plataforma; usuários ilimitados; acesso web responsivo (desktop/mobile); atualizações de versão automáticas; novas funcionalidades inclusas; dashboard em tempo real. PAGAMENTO: MENSAL (12 parcelas), com início após aceite definitivo da implantação.	Mês	12
04	HOSPEDAGEM EM NUVEM — DATACENTER. Compreende: infraestrutura de hospedagem em datacenter com classificação mínima Tier III; backups diários automatizados; monitoramento 24/7; disponibilidade mínima de 97,5% mensal; segurança física e lógica; certificado SSL/HTTPS. PAGAMENTO: MENSAL (12 parcelas), com início após aceite definitivo da implantação.	Mês	12
05	SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO.	Mês	12



	Compreende: suporte técnico em horário comercial (08h às 17h, segunda a sexta); manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva; atualizações de versão sem custo adicional; atendimento via telefone, e-mail, sistema de chamados ou in loco. PAGAMENTO: MENSAL FIXO (12 parcelas), com início após aceite definitivo da implantação.		
06	SERVIÇOS DE AVALIAÇÃO E COLETA DE DADOS. Compreende: elaboração do questionário em conjunto com a Contratante; definição do plano amostral; definição do cronograma de coleta de dados; realização da coleta de dados (entrevistas presenciais domiciliares, telefônicas não robotizadas e formulário eletrônico); geração do banco de dados; relatórios analíticos mensais. PAGAMENTO: MENSAL (12 parcelas), com início após aceite definitivo da implantação.	Mês	12

2.2.1. DA SEGREGAÇÃO DE PARCELAS: Conforme determinação do TCE-SP no TC-019675.989.25-5 (Determinação I), os itens de prestação única (Implantação e Treinamento) estão segregados daqueles de natureza continuada (Licença, Hospedagem, Suporte e Coleta de Dados), e os pagamentos estão atrelados à duração de cada serviço. O início do pagamento das parcelas mensais (itens 03 a 06) está condicionado à completa disponibilização do sistema para plena utilização, após a conclusão da fase de implantação.

2.3. DO PRAZO DE CONTRATO

O contrato terá vigência inicial de 13 (treze) meses, sendo o primeiro mês (30 dias corridos) destinado à implantação (item 01) e treinamento (item 02), e os 12 (doze) meses subsequentes referentes aos serviços continuados (itens 03 a 06). A contagem da vigência terá início a partir da data de assinatura do contrato. A prorrogação contratual, nos termos do artigo 106, parágrafo 2º da Lei Federal nº 14.133/21, poderá ser realizada por iguais e



sucessivos períodos, limitada aos serviços continuados (itens 03 a 06), uma vez que os serviços de implantação e treinamento (itens 01 e 02) são de prestação única e não se repetem na eventual prorrogação.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Lei 14.133, art. 6º, XXIII, alínea b: fundamentação da contratação, que consiste na referência aos estudos técnicos preliminares correspondentes.

3.1. Fundamentação Legal

A contratação fundamenta-se na seguinte legislação:

- Lei nº 13.460/2017 — Capítulo VI (Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos), Art. 23: "Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados à população."
- Constituição Federal, Art. 37, §3º, I — Assegura "a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços públicos."
- Lei nº 14.129/2021 — Governo Digital e aumento da eficiência pública.
- Lei nº 12.527/2011 — Lei de Acesso à Informação.
- Lei nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- Lei 10.257/2001 — Estatuto da Cidade.

3.2. Justificativa da Necessidade

O Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, através do índice IEG-M/TCESP — Índice de Efetividade da Gestão Municipal, pontua no quesito 3.0: "Além das audiências públicas, a Prefeitura realizou diagnóstico anteriormente ao planejamento, através do levantamento formal de seus problemas, necessidades e deficiências?"

A Avaliação da qualidade e eficiência dos serviços prestados pela municipalidade é uma ferramenta de diagnóstico extremamente eficaz para o planejamento municipal das ações a serem tomadas em cada área/serviço prestado. Segundo a Lei 13.460 de 26 de Junho de 2017, é atribuição dos municípios brasileiros, a quem cabe o dever "de avaliar continuamente os serviços públicos".

A avaliação dos serviços públicos é uma poderosa ferramenta de apoio ao planejamento, pois permite saber com precisão quais são as demandas da população em relação a cada serviço prestado, localizando geograficamente onde se concentram essas demandas. Então, torna possível aos gestores públicos planejar onde, quando e como devem investir para atender à população em suas demandas, principalmente, mas também gera informações importantes para a gestão de programas sociais, contribuindo para melhorar a qualidade e eficiência destes nas populações realmente mais necessitadas. É nessa perspectiva que a avaliação continuada dos serviços públicos se constitui numa ação prioritária contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das comunidades, reconhecendo ser uma ação de grande envergadura que pressupõe o envolvimento e a participação de todos que utilizam ou os que fazem a gestão destes serviços no município, conscientes de que as melhores soluções são sempre construídas com a participação e a opinião efetiva da comunidade.

O êxito da avaliação dos serviços públicos está relacionado com a definição dos procedimentos metodológicos adotados para a sua concepção. Quando a escolha recai em princípios democráticos e participativos, com o efetivo envolvimento de vários atores sociais e em estreita participação com a gestão político-administrativa, tem-se observado que os resultados diagnosticados são assumidos, consolidados e sistematizados de forma transparente, estejam compatíveis ou contraditórios com os disponíveis no município.



A construção de um Banco de Dados e de um sistema evolutivo de informações, de fácil utilização pelos gestores e dirigentes municipais, considerando o modelo de transparência adotado deve constituir-se em uma ferramenta de suporte no processo conclusivo de avaliação continuada dos serviços públicos, pois fornece condições para que os gestores públicos, pesquisadores e outros atores locais tenham acesso a uma base de dados para subsidiar o planejamento e a gestão destes serviços públicos no município.

Ademais, os resultados globais do monitoramento da qualidade e efetividade dos serviços públicos consolidadas nesse banco, servirão como referência para avaliar e acompanhar a execução das ações planejadas, demonstrando os possíveis avanços ou retrocesso, estando disponível para os diversos setores do governo municipal e atores sociais que lutam pela melhoria e aplicação das políticas públicas.

Finalmente, é importante ressaltar que a avaliação dos serviços públicos produz dados que podem ter múltiplas utilizações, onde os principais beneficiários são efetivamente os cidadãos residentes no território municipal que podem ter um verdadeiro instrumento de conhecimento útil para subsidiar as lutas sociais que visam melhorar a qualidade dos serviços e da vida da população. Acrescente-se a isso, o aumento da transparência, facilitando inclusive a disponibilização de informações para a sociedade.

No contexto atual, os cidadãos estão cada vez mais bem informados sobre seus direitos e, conseqüentemente, mais exigentes em relação à oferta de serviços públicos. Diante disso, a avaliação de satisfação caracteriza-se como um meio pelo qual os usuários demonstram suas percepções em relação aos serviços recebidos, ou seja, é uma das formas de participação direta do usuário em busca do aprimoramento do serviço em si e da administração pública em sentido mais amplo.

A disseminação de mecanismos de avaliação de satisfação dos cidadãos usuários tem suas origens em 1995, no contexto brasileiro de Reforma Gerencial. Segundo Bresser Pereira (1998), essa reforma visava o aumento da eficiência e da efetividade do Estado e a implementação de serviços públicos de qualidade com foco no cidadão-usuário. Dessa forma, essa modernização administrativa colocava o cidadão como o centro das atenções de modo que "as avaliações dos resultados, dos processos e da opinião do público são imprescindíveis para saber se os serviços estão satisfazendo os usuários" (COUTINHO, 2000, p.47).

Portanto, é necessário a presente contratação para que esta Administração identifique e realize as melhorias necessárias para o cumprimento do princípio da eficiência.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Lei 14.133, art. 6º, XXIII, alínea c: descrição da solução como um todo, considerado todo o ciclo de vida do objeto.

A solução como um todo será a contratação de uma empresa com plataforma tecnológica para o monitoramento da qualidade e efetividade da prestação dos serviços públicos.

A plataforma deve utilizar ferramentas de análise de dados para identificar padrões, tendências e áreas de melhoria nos serviços prestados, gerando informações detalhadas e insights acionáveis. Também é necessário que haja a oferta de monitoramento do desempenho dos serviços, permitindo intervenções rápidas e informadas quando necessário. Esta plataforma deve possuir uma interface de usuário intuitiva e amigável, garantindo que os profissionais da prefeitura possam utilizar a plataforma sem dificuldades técnicas. Com isso, deve incluir treinamento adequado para os usuários da plataforma, bem como suporte técnico contínuo para resolver quaisquer problemas que possam surgir. A empresa a ser



contratada para estes fins, deve se assegurar que a plataforma esteja em conformidade com todas as regulamentações e privacidade de dados aplicáveis.

Portanto, a presente solução deve ser economicamente viável, oferecendo um bom retorno sobre o investimento ao melhorar a eficiência dos serviços e a satisfação dos cidadãos. Devendo a contratada ter um histórico comprovado de implementações bem-sucedidas de plataformas tecnológicas em organizações e ser capaz de personalizar a solução para atender às necessidades específicas do serviço público.

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Lei Federal nº 14.133, art. 6º, XXIII, alínea d: requisitos da contratação.

A solução deverá atender aos requisitos funcionais, tecnológicos e de segurança especificados nas seções seguintes deste Termo.

6. DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Fica VEDADA a subcontratação do objeto principal contratual (licença de uso de software), permitida, no entanto a contratada optar pela locação/hospedagem dos seus softwares e aplicativos em qualquer data center de sua livre escolha ou preferência.

A estrutura de data center poderá ser tanto própria, contratada ou terceirizada, devendo atender aos requisitos técnicos previstos neste edital.

6.1. Ambiente Tecnológico

6.1.1. Sistema em SaaS (Solução em nuvem – Software como serviço), a contratação do Software na modalidade como serviço (SaaS), representa a forma mais vantajosa para o Contratante, não implicando em investimentos em infraestrutura de TI, em software, em mão de obra especializada e em gestão de todos estes recursos para sua sustentação. No modelo SaaS, o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema (servidores, cuidados com segurança da informação), e o cliente utiliza o software via internet.

6.1.2. O sistema deverá estar desenvolvido em linguagem própria para WEB (Java, Asp.Net, PHP ou outras), sem emuladores ou outros artifícios tecnológicos, sem a necessidade de baixa de runtime, em sistemas operacionais Windows e Linux. Não será permitido qualquer ambiente gráfico ou caractere emulado em "browser".

6.1.3. O sistema deverá estar desenvolvido com base no atendimento às Leis Federais e Estaduais Vigentes.

6.1.4. Para que todas as funções do sistema proposto possam estar disponíveis aos usuários, será necessário que a empresa Contratada forneça a infraestrutura necessária para manter a alta disponibilidade do sistema, bem como possuir garantias de segurança para as transações via web, durante a vigência contratual.

6.1.5. A infraestrutura física deverá estar alocada em Data Center de alta performance que detenha classificação mínima "Tiers III" conforme norma "ANSI/EIA/TIA 942" ou outra certificação/classificação equivalente reconhecida pelos órgãos competentes para todos os critérios de segurança física como fogo, falta de energia, refrigeração, antifurto e redundância de links de internet com pelo menos duas operadoras de telecomunicação chegando por meios físicos distintos ou equivalente.

6.1.6. Servidores exclusivos configurados em cluster com pelo menos dois nós físicos para cada uma das três camadas (Firewall, Servidores de Aplicativo e Banco de Dados) e obrigatoriamente instalados em território nacional.



6.1.7. Softwares para acompanhamento, medição e monitoramento da performance e atividade dos equipamentos, servidores e links envolvidos na solução, alertando de forma pró-ativa os possíveis riscos e reativa informando o componente da solução que não está em conformidade.

6.1.8. Possuir arquitetura cliente/servidor, garantindo a centralização dos dados.

6.1.9. O banco de dados poderá ser de versão Free/Open Source, todavia, deverá possuir boa capacidade de armazenamento, com suporte ao padrão de linguagem SQL e multiplataforma, compatível com os sistemas operacionais MS Windows Server e Linux, caso a versão do banco de dados não seja versão Free/Open Source, a empresa contratada arcará com os custos necessários.

6.1.10. Os requisitos de integridade e segurança dos dados deverão ser garantidos pela aplicação ou pelo software gerenciador de banco de dados.

6.1.11. Deverá ser acessível integralmente via navegador (aplicação web) e funcionar corretamente nos principais navegadores, incluindo Google Chrome 10 ou superior, Microsoft Edge e Mozilla Firefox 3.5 ou superior.

6.1.12. A infraestrutura deverá possuir conexões SSL, com Certificação Segura e Criptografia no Transporte das Informações – HTTPS.

6.1.13. O Licitante deverá apresentar declaração escrita e expressa, datada e assinada por sócio da empresa licitante ou por seu representante legal, devidamente comprovado, que se compromete a disponibilizar endereço eletrônico para acesso ao sistema ofertado.

6.1.14. Para garantir a segurança e integridade do serviço deve ser apresentado documento de comprovação de endereço eletrônico emitido pelo registro.br, registrado em nome da empresa licitante e/ou de seus sócios proprietários ou equivalente.

6.1.15. O Licitante deverá apresentar declaração escrita e expressa, datada e assinada por sócio da empresa licitante ou por seu representante legal, devidamente comprovado, que se compromete a disponibilizar infraestrutura para hospedagem do sistema.

6.1.16. Sendo infraestrutura própria ou locada, apresentar documentos/contratos que comprovem sua existência e capacidade, os documentos/contratos apresentados deverão estar em nome da empresa licitante e/ou de seus sócios proprietários.

6.1.17. Para garantir a qualidade e disponibilidade do suporte on-line, a Contratada deverá comprovar que possui redundância de link de internet/conectividade com no mínimo dois provedores distintos.

6.1.18. Para preservação da privacidade e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

6.2. Tolerância a Falhas, Segurança de Dados e Performance da Solução (SaaS)

6.2.1. O software como um serviço deverá estar funcional após operações não planejadas como: interrupções de sessões de acesso ao sistema; perda temporária de acesso ao banco de dados; reinicialização do software ou seus componentes.

6.2.2. A aplicação deve ser implementada em arquitetura redundante que garanta alta disponibilidade do serviço (SaaS) contratado.

6.2.3. A Contratada deverá garantir a alta disponibilidade do serviço de software, garantindo disponibilidade mensal de no mínimo 97,5%.

6.2.4. A recuperação de falhas deverá ser na medida do possível, automática, ocorrendo de forma transparente ao usuário. O sistema deverá conter mecanismos de proteção que impeçam a perda de transações já efetivadas pelo usuário.

6.2.5. O sistema deverá permitir a realização de backups dos dados mesmo que o banco de dados esteja aberto ou em uso.



6.2.6. Em caso de falha operacional ou lógica, o sistema deverá recuperar-se, de modo a resguardar a última transação executada com êxito, mantendo a integridade interna da base de dados.

6.2.7. O sistema deverá possibilitar o backup dos arquivos, e deverá ser no método incremental.

6.3. Caracterização Operacional

6.3.1. Transacional — o sistema deverá operar por transações (ou formulários on-line). Os dados recolhidos em uma transação deverão ficar imediatamente disponíveis em toda a rede. Deve assegurar a integração de cadastros e tabelas de cada módulo do sistema, garantindo que a informação seja alimentada uma única vez. Deve garantir a integridade referencial de arquivos e tabelas, não permitindo a exclusão física de registro que tenha vínculo com outros registros ativos.

6.3.2. Segurança de Acesso — O sistema deverá possuir ferramenta de controle de acesso de usuários (ou grupos de usuários) com senhas criptografadas e individualizadas, e permitir o armazenamento, em ambiente seguro, de log de auditoria das ações mais relevantes.

6.4. Quanto à Implantação

O item IMPLANTAÇÃO está segregado como parcela de prestação única (Item 01 do quadro de parcelas), em atendimento à determinação do TCE-SP (TC-019675.989.25-5, Determinação I). O valor da implantação deverá estar separado do valor mensal do Sistema, para que não seja indevidamente protraído no tempo de vigência do futuro ajuste. O valor mensal somente entrará em vigor depois do Sistema implantado.

6.4.1. Contemplar a identificação das fases, etapas, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicos, ferramentas e prazos.

6.4.2. Descrever as ferramentas utilizadas em cada fase da metodologia, possibilitando ganho de produtividade nos trabalhos de implantação.

6.4.3. Demonstrar a compatibilidade da metodologia com o sistema a ser implementado.

6.4.4. O sistema não deverá possuir limitação de quantidade de licenças de uso e/ou número de usuários.

6.4.5. Prazo máximo de implantação: A implantação completa da plataforma, incluindo instalação, configuração, parametrização, testes de homologação e aceite final, deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da assinatura do contrato.

6.4.6. Cronograma mínimo orientativo:

Fase	Atividades Principais	Prazo Máximo
Planejamento	Reunião inicial, levantamento de requisitos	Até D+5
Instalação	Setup da plataforma, configuração inicial	Até D+10
Parametrização	Configurações específicas e parametrizações	Até D+20
Testes	Homologação, ajustes, correções	Até D+25
Aceite	Documentação final, aceite definitivo	Até D+30

6.5. Quanto à Integração

6.5.1. A tecnologia apresentada para compartilhamento das informações deverá prezar por uma boa performance de processamento, segurança, consistência dos dados, realizando a troca de informações de maneira transparente ao usuário.

6.5.2. Deverá possuir tecnologia de integração de dados entre sistemas via webservice.



6.6. Treinamento aos Usuários

Conforme determinação do TCE-SP (TC-019675.989.25-5, Determinação IV), os termos do treinamento são aqui detalhados integralmente.

6.6.1. A Contratante designará os servidores municipais que serão treinados para atendimento, esclarecimento e suporte aos usuários.

6.6.2. QUANTITATIVO E FORMATO DO TREINAMENTO:

- a) Total de servidores a capacitar: 10 (dez) servidores municipais;
- b) Distribuição: 2 turmas de 05 (cinco) servidores;
- c) Carga horária: mínimo de 07 (sete) horas por turma, totalizando no mínimo 14 horas;
- d) Formato: presencial ou remoto síncrono (videoconferência), a critério da Contratante;
- e) Material didático: apostilas impressas ou digitais para todos os participantes;
- f) Certificados: emissão para participantes com frequência mínima de 75%;
- g) Conteúdo mínimo: funcionalidades operacionais do sistema, manutenção de cadastros, geração de relatórios, geração de gráficos, criação de filtros de dados, consulta de dados, geolocalização.

6.6.3. Caberá à Contratante o fornecimento de mobiliário e equipamentos de informática, assim como locais adequados, necessários à realização dos treinamentos.

6.7. Do Suporte Técnico

Conforme determinação do TCE-SP (TC-019675.989.25-5, Determinação V), o suporte técnico está claramente segregado dos serviços de customização, com critérios objetivos de medição e pagamento distintos.

6.7.1. Implantado o sistema, através de termo de recebimento definitivo, a contratada iniciará a execução do serviço de suporte técnico pelo período que vigorar o contrato, com pagamento mensal fixo (Item 05 do quadro de parcelas), sendo manutenção preventiva, corretiva, contemplando:

6.7.2. Suporte técnico e atualização do sistema.

6.7.3. Garantia da manutenção corretiva do sistema.

6.7.4. Garantia da manutenção preventiva do sistema.

6.7.5. O suporte técnico, realizado por funcionários qualificados da contratada, será prestado durante o horário comercial e deverá, dentre outras atividades, e quando o caso exigir, abranger consultoria "in loco", destinada à análise e adequação de processos de negócio e a manutenção evolutiva do sistema, mediante elaboração de relatórios, avaliando os impactos de eventuais atualizações de versão e o esforço necessário para manter a compatibilidade do produto com a ferramenta, ficando a critério da Administração, decidir sobre a conveniência e oportunidade do momento de sua implementação.

6.7.6. No suporte técnico deverão estar incluídas a manutenção evolutiva e as atualizações de versões. Assim, caso a contratada venha a disponibilizar novas versões do sistema durante a execução contratual, deverá fornecê-las, realizando todos os serviços necessários à manutenção da compatibilidade da solução, sem custos adicionais à Administração.

6.7.7. Deverá ser garantido o atendimento, para pedidos de suporte no horário das 08:00 às 17:00 horas, de segundas às sextas-feiras.

6.7.8. O atendimento à solicitação de suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, com relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça.

6.7.9. A Contratada deverá estar apta a acessar remotamente o sistema contratado de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em ambientes internos da Contratada.



6.7.10. A Contratada deverá dispor de recursos para suporte via internet, permitindo aos usuários da Contratante abrir chamados via correio eletrônico (e-mail) e/ou via software de comunicação instantânea.

6.7.11. Níveis de Acordo de Serviço (SLA) para Suporte Técnico:

Tipo de Chamado	Prazo Máximo de Resposta
Crítico (sistema parado, indisponibilidade total)	2 horas
Alto (funcionalidade afetada, impacto significativo)	4 horas
Médio (dúvidas operacionais, problemas menores)	8 horas
Baixo (melhorias/sugestões, solicitações de informação)	24 horas

6.8. Das Customizações Sob Demanda

Conforme determinação do TCE-SP (TC-019675.989.25-5, Determinação V), as customizações são tratadas separadamente do suporte técnico, com critérios objetivos de medição e pagamento.

6.8.1. As customizações compreendem modificações específicas solicitadas pela Contratante que não se enquadrem como manutenção evolutiva regular do sistema.

6.8.2. As customizações serão prestadas sob demanda, mediante emissão prévia de Ordem de Serviço pela Contratante, contendo: descrição detalhada da customização solicitada; estimativa de horas técnicas necessárias (a ser validada pela Contratada); prazo de entrega; critérios de aceite.

6.8.3. A Contratada somente poderá iniciar a execução da customização após aprovação formal da Ordem de Serviço pela Contratante.

6.8.4. O pagamento das customizações será conforme utilização efetiva, mediante comprovação das horas técnicas empregadas, acompanhada de relatório descritivo das atividades realizadas.

6.8.5. As customizações que forem consideradas de interesse geral poderão ser incorporadas às versões regulares do sistema, sem custo adicional.

6.9. Características do Sistema

Todos os serviços descritos a seguir não devem ser limitados quanto a periodicidade de uso, limite de usuários conectados simultaneamente, quantidade de dados a serem armazenados e consumo do sistema em ambiente web.

Cada área terá seu banco de dados formatado por período que será chamado a seguir de Etapa.

6.9.1. Possuir regras de permissão de acesso por categoria de usuário.

6.9.2. Demonstrar que o usuário categoria administrador possui acesso a todas as áreas através de um único login e senha.

6.9.3. Demonstrar que o sistema permite acesso a um usuário através de um único login e senha a uma ou mais áreas de sua responsabilidade.

6.9.4. Permitir ao usuário após login e senha efetuar a alteração de sua senha.

6.9.5. Permitir ao usuário após login e senha inserir em seu perfil uma foto.

6.9.6. Permitir ao usuário categoria administrador efetuar o cadastro de um novo usuário, e atribuir a quais áreas ele terá acesso.

6.9.7. Permitir ao usuário categoria administrador efetuar o bloqueio de acesso de outro usuário.

6.9.8. Permitir ao usuário após seu login e senha, selecionar a(s) área(s) de sua responsabilidade.

6.9.9. Permitir ao usuário após seu login e senha, selecionar a área e a etapa e:



- 6.9.9.1. Verificar o total de amostras do banco de dados.
- 6.9.9.2. Verificar o perfil da amostra do banco de dados por Gênero, por Faixa Etária e por Escolaridade.
- 6.9.9.3. Verificar a Geolocalização das informações do banco de dados.
- 6.9.9.4. Executar método dinâmico de filtros de informações selecionando a(s) pergunta(s) e resposta(s) desejada(s), e exibir em tela: tabela com quantidade e percentual da amostra; gráfico com percentual da amostra; geolocalização de toda a amostra e individualizada; impressão do gráfico; download dos dados em formato CSV e XLS.
- 6.9.9.5. Permitir criar de forma dinâmica dashboard das informações do banco de dados, selecionando a informação desejada e o tipo de filtro.
- 6.9.9.6. Permitir ver o ranking das áreas.
- 6.9.9.7. Permitir verificar evolução da área em cada etapa no ranking das áreas.

6.10. Geração do Banco de Dados

A empresa Contratada obriga-se a gerar banco de dados para a plataforma tecnológica de apoio ao monitoramento da qualidade e efetividade das políticas públicas através de informações quantitativas coletadas junto à população do Município de Jahu.

6.10.1. Metodologia: As informações quantitativas para o banco de dados serão realizadas em formulário eletrônico através de coletas pessoais presenciais e telefônicas não robotizadas, junto à população do Município de Jahu.

6.10.2. Amostragem do Banco de Dados Quantitativo: Os dados quantitativos deverão ser colhidos por amostragem, contemplando 10 (dez) áreas/serviços públicos, sendo coletadas 1.200 (mil e duzentas) amostras por área/serviço (600 no 1º semestre e 600 no 2º semestre), perfazendo um total de 12.000 (doze mil) amostras anuais.

6.10.3. Áreas/Serviços a serem avaliados: 1) Educação; 2) Saúde; 3) Segurança Pública; 4) Geração de Emprego e Renda; 5) Iluminação Pública; 6) Limpeza Pública e Coleta de Lixo; 7) Transporte Público; 8) Saneamento Básico (água e esgoto); 9) Moradia/Habitação; 10) Trânsito.

6.10.4. Perfil da amostra do usuário/população: Gênero (masculino e feminino); Faixa Etária; Escolaridade; Nível econômico (renda familiar mensal em salários mínimos).

6.10.5. Avaliação das Áreas/Serviços prestados: Satisfação do usuário/população; qualidade do serviço; ponto positivo; ponto negativo; sugestões/manifestações.

7. CRONOGRAMA QUANTITATIVO POR ÁREAS/SERVIÇOS

Nº	ÁREAS/SERVIÇOS	1º SEM.	2º SEM.	TOTAL ANO
1	Educação	600	600	1.200
2	Saúde	600	600	1.200
3	Segurança Pública	600	600	1.200
4	Geração de Emprego e Renda	600	600	1.200
5	Iluminação Pública	600	600	1.200
6	Limpeza Pública e Coleta de Lixo	600	600	1.200
7	Transporte Público	600	600	1.200
8	Saneamento Básico (água e esgoto)	600	600	1.200
9	Moradia e Habitação	600	600	1.200
10	Trânsito	600	600	1.200
	TOTAL:	6.000	6.000	12.000



7.1. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO

SITUAÇÃO	1ª ETAPA (50%) – 6.000 coletas							2ª ETAPA (50%) – 6.000 coletas					
	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês	5º Mês	6º Mês	7º Mês	8º Mês	9º Mês	10º Mês	11º Mês	12º Mês	13º Mês
FASE	IMPL.	OPER.	OPER.	OPER.	OPER.	OPER.	OPER.	OPER.	OPER.	OPER.	OPER.	OPER.	OPER.
Implantação e Configuração Inicial do Sistema (Item 01)													
Treinamento e Capacitação dos Servidores (Item 02)													
Licença de uso da plataforma (Item 03)													
Hospedagem em nuvem - Datacenter (Item 04)													
Suporte técnico e manutenção (Item 05)													
Customizações e desenvolvimentos específicos (Item 06)													
Elaboração do questionário em conjunto com a contratante													
Definição do plano amostral e cronograma de coleta													
Realização da Coleta de Dados (Item 07)													
Geração do Banco de Dados e Relatórios													

7.2. DETALHAMENTO DA METODOLOGIA DE COLETA E PARÂMETROS DE EXECUÇÃO.

7.2.1. Universo da Pesquisa

O universo da pesquisa compreende os munícipes residentes no Município de Jahu/SP, maiores de 16 (dezesesseis) anos, de ambos os gêneros, usuários diretos ou indiretos dos serviços públicos municipais avaliados.

7.2.2. Dimensionamento Amostral

O tamanho da amostra foi definido com base nos seguintes parâmetros estatísticos:

Parâmetro	Valor	Justificativa
População estimada de Jahu	~150.000 habitantes	IBGE, Censo 2022
Nível de confiança	95%	Padrão para pesquisas de avaliação de serviços públicos
Margem de erro global	±3,0 pontos percentuais	Considerando amostra total de 12.000
Margem de erro por área	±4,0 pontos percentuais	Considerando 1.200 coletas por área
Proporção estimada (p)	50%	Critério conservador que maximiza o tamanho amostral
Total de coletas/ano	12.000	1.200 por área × 10 áreas
Divisão semestral	6.000 + 6.000	Permite comparação entre períodos

1.3. Estratificação Geográfica

A amostra será distribuída proporcionalmente por regiões/bairros do Município, de modo a garantir representatividade territorial. A Contratada deverá:

a) Subdividir o território municipal em no mínimo 5 (cinco) macrorregiões geográficas, respeitando a distribuição populacional por bairros;



- b) Distribuir as coletas de cada área/serviço proporcionalmente à população residente em cada macrorregião;
- c) Garantir que nenhuma macrorregião tenha representação inferior a 10% do total de coletas de cada área;
- d) Georreferenciar cada coleta realizada, registrando as coordenadas geográficas (latitude e longitude) do local de entrevista.

1.4. Estratificação por Perfil Sociodemográfico

Para cada área/serviço avaliado, a amostra deverá contemplar proporcionalmente:

Variável	Estratos	Critério de distribuição
Gênero	Masculino / Feminino	Proporcional à população de Jahu (IBGE)
Faixa etária	16-24 / 25-34 / 35-44 / 45-59 / 60+	Proporcional à pirâmide etária municipal
Escolaridade	Fundamental / Médio / Superior	Proporcional ao perfil educacional do município
Renda familiar	Até 2 SM / 2-5 SM / 5-10 SM / Acima 10 SM	Proporcional à distribuição de renda
Região	Macrorregiões definidas no item 1.3	Proporcional à população residente

7.3. MÉTODOS DE COLETA DETALHADOS.

7.3.1. Entrevistas Presenciais Domiciliares

Parâmetro	Especificação
Descrição	Entrevistas realizadas pessoalmente no domicílio do entrevistado por pesquisador capacitado
Proporção mínima	No mínimo 60% do total de coletas deverão ser presenciais
Instrumento	Formulário eletrônico em tablet ou smartphone com app de coleta, com georreferenciamento automático
Horários de abordagem	Segunda a sábado, das 08h às 20h, preferencialmente nos períodos de maior permanência domiciliar
Identificação	Pesquisadores deverão portar crachá com foto, nome e identificação da empresa e do Município
Abordagem	Apresentação padronizada informando: objetivo da pesquisa, tempo estimado, garantia de anonimato e voluntariedade
Recusas	Em caso de recusa, o pesquisador deverá registrar o motivo e buscar domicílio substituto na mesma macrorregião
Supervisão	No mínimo 20% das entrevistas presenciais serão objeto de verificação pelo supervisor de campo

7.3.2. Entrevistas Telefônicas Não Robotizadas

Parâmetro	Especificação
Descrição	Entrevistas realizadas por operador humano, via ligação telefônica direta ao munícipe
Proporção máxima	No máximo 40% do total de coletas poderão ser telefônicas
Horários	Segunda a sexta, das 09h às 20h; sábados, das 09h às 14h
Tentativas	Mínimo de 3 tentativas de contato em horários distintos antes de descartar o número
Gravação	Todas as entrevistas telefônicas deverão ser gravadas para fins de auditoria e controle de qualidade
LGPD	Consentimento verbal gravado no início da ligação, informando finalidade e garantia de anonimato
Supervisão	Escuta aleatória de no mínimo 10% das ligações pelo supervisor

7.3.3. Formulários Eletrônicos (complementar)



Formulários eletrônicos disponibilizados via link web poderão ser utilizados de forma complementar, não podendo exceder 10% do total de coletas. A Contratada deverá implementar mecanismos de validação (CAPTCHA, verificação de IP, limite por dispositivo) para garantir a integridade e unicidade das respostas.

7.4. INSTRUMENTO DE COLETA (QUESTIONÁRIO)

7.4.1. Estrutura do Questionário

O questionário de avaliação, a ser elaborado em conjunto pela Contratada e pela Contratante (Secretaria de Gestão Estratégica), deverá conter no mínimo:

Bloco	Conteúdo	Tipo de questão
A – Identificação	Gênero, faixa etária, escolaridade, renda, bairro/região	Fechadas (múltipla escolha)
B – Satisfação geral	Nota de satisfação com o serviço avaliado (escala 0 a 10)	Escala numérica
C – Qualidade percebida	Avaliação de aspectos específicos do serviço (atendimento, infraestrutura, tempo de espera)	Escala Likert (5 pontos)
D – Pontos positivos	Identificação dos aspectos mais bem avaliados pelo munícipe	Aberta com categorização
E – Pontos negativos	Identificação dos aspectos mais criticados pelo munícipe	Aberta com categorização
F – Sugestões	Propostas de melhoria apresentadas pelo entrevistado	Aberta
G – Geolocalização	Registro automático das coordenadas geográficas da entrevista	Automático (GPS)

7.4.2. Aprovação do Questionário

O questionário final deverá ser submetido à aprovação da Secretaria de Gestão Estratégica antes do início das coletas. Alterações poderão ser solicitadas entre as etapas semestrais, desde que não comprometam a comparabilidade dos dados.

7.5. CONTROLE DE QUALIDADE E SUPERVISÃO.

7.5.1. Supervisão de Campo

A Contratada deverá manter equipe de supervisão responsável por:

- Acompanhar *in loco* o trabalho dos pesquisadores de campo em pelo menos 20% das jornadas de coleta;
- Realizar reentrevistas de verificação em no mínimo 10% das coletas presenciais, por amostragem aleatória;
- Confrontar os dados coletados com os registros de geolocalização para verificar a efetiva realização das entrevistas nos locais indicados;
- Validar a consistência dos questionários preenchidos, descartando aqueles com respostas contraditórias, incompletas ou com padrão de preenchimento automático.

7.5.2. Critérios de Descarte

Serão descartadas e repostas as coletas que apresentem: tempo de aplicação inferior a 3 (três) minutos para presenciais ou 2 (dois) minutos para telefônicas; respostas idênticas em todos os itens da escala; ausência de georreferenciamento (para presenciais); inconsistências entre dados de identificação e respostas.

7.5.3. Relatório de Controle de Qualidade

A Contratada deverá apresentar, mensalmente, relatório de controle de qualidade contendo: total de coletas realizadas e descartadas (com motivos); taxa de recusa e motivos;



distribuição geográfica das coletas; distribuição por perfil sociodemográfico; resultado das reentrevistas de verificação; cumprimento das metas por área/serviço.

7.6. DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL DAS COLETAS.

7.6.1. Meta Mensal de Coletas

As 12.000 coletas anuais serão distribuídas ao longo de 12 meses operacionais (meses 2 a 13 do contrato), conforme a seguinte programação:

Mês contratual	Período	Meta mensal	Meta acumulada	Observação
1º mês	Implantação	—	—	Setup, treinamento, elaboração questionário
2º mês	Planejamento + início coleta	500	500	Piloto: validação do instrumento e ajustes
3º mês	Coleta regular	1.000	1.500	1ª etapa semestral
4º mês	Coleta regular	1.100	2.600	
5º mês	Coleta regular	1.100	3.700	
6º mês	Coleta regular	1.100	4.800	
7º mês	Coleta + relatório 1º sem.	1.200	6.000	Conclusão da 1ª etapa semestral
8º mês	Início 2ª etapa	1.000	7.000	2ª etapa semestral
9º mês	Coleta regular	1.000	8.000	
10º mês	Coleta regular	1.000	9.000	
11º mês	Coleta regular	1.000	10.000	
12º mês	Coleta regular	1.000	11.000	
13º mês	Coleta + relatório final	1.000	12.000	Conclusão da 2ª etapa; relatório final

7.6.2. Tolerância

Será admitida variação de até 10% (dez por cento) na meta mensal de coletas, desde que a meta semestral (6.000 coletas) e a meta anual (12.000 coletas) sejam integralmente cumpridas. O não cumprimento da meta semestral ensejará a aplicação das penalidades previstas no contrato.

7.7. PARÂMETROS DE EXECUÇÃO E ENTREGÁVEIS.

7.7.1. Entregáveis Mensais Obrigatórios

Entregável	Prazo	Conteúdo mínimo
Relatório mensal de coletas	Até o 5º dia útil do mês subsequente	Total de coletas por área, por método, por região; distribuição sociodemográfica; taxa de recusa; controle de qualidade
Base de dados bruta	Até o 5º dia útil do mês subsequente	Arquivo em formato CSV/XLS com todos os registros do período, incluindo georreferenciamento
Dashboard atualizado	Atualização contínua (tempo real)	Indicadores de satisfação por área, ranking, evolução temporal, mapas de calor
Relatório de controle de qualidade	Até o 5º dia útil do mês subsequente	Conforme item 4.3 acima

7.7.2. Entregáveis Semestrais

Ao final de cada etapa semestral (7º e 13º mês), a Contratada deverá apresentar relatório analítico consolidado contendo: análise comparativa entre áreas/serviços; evolução dos indicadores em relação ao semestre anterior (quando aplicável); análise de correlações entre variáveis sociodemográficas e satisfação; mapas georreferenciados das demandas;



recomendações técnicas para melhoria dos serviços; resumo executivo para divulgação pública.

7.7.3. Reuniões de Acompanhamento

A Contratada deverá participar de reunião mensal de acompanhamento com o Gestor e o Fiscal do contrato, para apresentação dos resultados parciais, discussão de ajustes metodológicos e alinhamento de metas para o período seguinte. As reuniões poderão ser presenciais ou por videoconferência, a critério da Contratante.

8. DA COMPROVAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL

8.1. VISITA TÉCNICA (Facultativa)

Consiste na visita facultativa da empresa interessada para que adquira pleno conhecimento da infraestrutura física e da logística da rede municipal. As visitas deverão ser agendadas até o último dia anterior à data da realização da licitação.

8.2. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA POR PARCELA DE MAIOR RELEVÂNCIA

Conforme determinação do TCE-SP (TC-019675.989.25-5, Determinação VII) e art. 67, §1º da Lei 14.133/2021, consideram-se parcelas de maior relevância aquelas com valor unitário igual ou superior a 4% (quatro por cento) do valor total estimado para a contratação.

Para as parcelas enquadradas neste critério, a licitante deverá apresentar atestado(s) comprovando capacidade técnica específica para:

- a) IMPLANTAÇÃO: Atestado de implantação de sistema/plataforma web de gestão, pesquisa ou avaliação em órgão público ou privado;**
- b) LICENCIAMENTO: Atestado de fornecimento de licenças de uso de plataforma web com gestão de usuários;**
- c) SUPORTE: Atestado de prestação de suporte técnico e manutenção de sistema web;**
- d) COLETA DE DADOS/PESQUISAS: Atestado de realização de pesquisas quantitativas ou coleta de dados junto à população.**

Os atestados poderão ser apresentados de forma individual (um para cada parcela) ou consolidada (um único atestado que comprove todas as capacidades), emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, em conformidade com a Súmula nº 24 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

8.3. DA PROVA DE CONCEITO

Conforme determinação do TCE-SP (TC-019675.989.25-5, Determinação VI) e art. 17, §3º da Lei 14.133/21, a prova de conceito será realizada na fase de julgamento, limitando-se à demonstração das funcionalidades essenciais à análise do sistema ofertado, conforme reiteradas decisões daquela E. Corte.

8.3.1. A prova de conceito representa a execução de um conjunto pré-definido de verificações quanto ao conhecimento dos serviços descritos neste termo de referência, com o objetivo de determinar o nível de conhecimento da licitante nos serviços ofertados.

8.3.2. Na fase de julgamento, após a verificação da conformidade da proposta e antes da habilitação, o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá, no prazo de 08 (oito) dias úteis, contados da convocação formal pela Administração, apresentar demonstração prática do sistema ofertado perante equipe técnica composta para este fim. A não apresentação no prazo estipulado acarretará a desclassificação da licitante.

8.3.3. A demonstração prática do sistema será realizada nas dependências da CONTRATANTE, sendo assegurada a participação de representantes das demais licitantes na apresentação.



8.3.4. Serão utilizados equipamentos (computador, impressora, etc.) da própria CONTRATANTE, conectados à internet de banda larga.

8.3.5. O acesso ao sistema deverá ser operacionalizado somente através de navegador de internet (browser), não sendo aceito o acesso ao sistema através de executáveis, serviços de terminal — Terminal Services — e/ou através de emuladores de terminal — Virtual Machine.

8.3.6. Toda a operacionalização prática do sistema deverá ser apresentada unicamente via internet em ambiente externo.

8.3.7. É de total responsabilidade da LICITANTE que o seu apresentador credenciado se organize de modo a realizar a apresentação dentro do prazo de 03 (três) horas, podendo ser prorrogado a critério da equipe técnica da CONTRATANTE.

8.3.8. DO ROL DE FUNCIONALIDADES ESSENCIAIS

Em atendimento à determinação do TCE-SP (TC-019675.989.25-5, Determinação VI), que determinou *"reavaliar o percentual a ser comprovado, limitando-se a exigir apenas funcionalidades essenciais"*, a prova de conceito se limitará à verificação das funcionalidades abaixo listadas, consideradas essenciais à análise do sistema ofertado.

8.3.9. A avaliação de cada funcionalidade essencial será objetiva e binária, mediante critério ATENDE ou NÃO ATENDE, conforme roteiro definido a seguir:

Nº	FUNCIONALIDADE ESSENCIAL	CRITÉRIO DE VERIFICAÇÃO	RESULTADO
01	Sistema 100% web (SaaS), acessível via navegador	Demonstrar acesso ao sistema exclusivamente por navegador web (Chrome, Edge ou Firefox), sem instalação de executáveis	ATENDE / NÃO ATENDE
02	Linguagem própria para WEB	Demonstrar que o sistema opera em linguagem web (Java, Asp.Net, PHP ou outras), sem emuladores	ATENDE / NÃO ATENDE
03	Banco de dados SQL multiplataforma	Demonstrar a existência de banco de dados relacional com suporte SQL	ATENDE / NÃO ATENDE
04	Controle de acesso por perfis de usuário	Demonstrar cadastro de usuários com login/senha individualizados e atribuição de permissões por área	ATENDE / NÃO ATENDE
05	Geolocalização das informações coletadas	Demonstrar a exibição de dados coletados em mapa georreferenciado	ATENDE / NÃO ATENDE
06	Geração de relatórios em tempo real	Demonstrar a geração de relatório com tabela e gráfico a partir dos dados do banco	ATENDE / NÃO ATENDE
07	Dashboard gerencial com indicadores	Demonstrar painel de controle com indicadores visuais	ATENDE / NÃO ATENDE



		(gráficos, totais, rankings)	
08	Exportação de dados em múltiplos formatos	Demonstrar a exportação de dados em pelo menos dois formatos (CSV e XLS ou PDF)	ATENDE / NÃO ATENDE
09	Filtros dinâmicos de informações	Demonstrar a aplicação de filtros por pergunta, resposta, área, período ou perfil da amostra	ATENDE / NÃO ATENDE
10	Conformidade com LGPD	Demonstrar existência de conexão SSL/HTTPS e mecanismos de proteção de dados pessoais	ATENDE / NÃO ATENDE

8.3.10. CRITÉRIO DE APROVAÇÃO:

- a) O não atendimento de **qualquer** das funcionalidades essenciais listadas acima (itens 01 a 10) acarretará a **desclassificação imediata** da proponente, por se tratar de requisitos considerados indispensáveis ao funcionamento mínimo da solução.
- b) As demais funcionalidades e requisitos descritos nas seções 6.1 a 6.9 deste Termo de Referência que não constem do rol de funcionalidades essenciais acima **não serão objeto de verificação na prova de conceito**, devendo ser entregues integralmente até o término do prazo de implantação (30 dias), de forma que a solução esteja com todas as suas funcionalidades disponíveis para plena operação no momento da assinatura do termo de aceite.

8.3.11. DO LAUDO TÉCNICO E CONTRADITÓRIO:

- a) Após a execução simulada dos itens, a Comissão Técnica elaborará laudo técnico conclusivo, indicando o atendimento ou não atendimento de cada funcionalidade essencial. O não atendimento deverá ser justificado, ainda que brevemente, pela Comissão.
- b) Antes da decisão sobre a classificação/desclassificação, o laudo técnico será compartilhado com as proponentes, que poderão, em 48 (quarenta e oito) horas, expor eventuais considerações.
- c) Reprovada a demonstração, será convocada a proponente mais bem classificada para submeter-se ao mesmo procedimento, e assim sucessivamente.

9. DA GARANTIA

- 9.1. A garantia será prestada pelo período de duração do contrato, a todos os serviços executados, devendo ter início após o seu recebimento definitivo.
- 9.2. A garantia dos serviços, sem ônus para a Administração, contemplará a correção de erros relativos ao sistema.
- 9.3. A correção dos erros do sistema compreende as atividades de entendimento do problema existente, abrangendo todas as fases relativas à execução do objeto, correção, testes, implantação da versão corrigida do sistema e documentação do problema, ações tomadas para corrigi-lo e alterações efetuadas no sistema.
- 9.4. Os serviços serão realizados em dias úteis, no horário comercial das 08:00 às 17:00 horas.



9.5. O início do atendimento não poderá ultrapassar o prazo de 02 (duas) horas, contadas a partir da solicitação e a solução dos problemas deverá ocorrer no prazo de 72 (setenta e duas) horas a contar do momento em que for efetuada a chamada. Para correção de eventuais erros críticos do sistema que venham a ocasionar a parada do sistema produtivo, esse prazo será reduzido para 24 (vinte e quatro) horas.

9.6. Entende-se por início do atendimento, o procedimento de levantamento do problema apresentado. Entende-se por solução do problema a implantação e homologação da nova rotina.

9.7. A Contratada apresentará relatório de visita, contendo data e hora do chamado e do início e término do atendimento, identificação do problema, do técnico responsável, as providências adotadas e outras informações pertinentes.

10. DO GERENTE DE RELACIONAMENTO

10.1. Com vistas a estreitar o relacionamento entre as partes na gestão do contrato, a Contratada deverá disponibilizar, sem ônus adicional 01 (um) Gerente de Relacionamento, que terá como competência:

10.2. Negociar termos e condições complementares para a realização dos serviços, organizar e dimensionar os treinamentos necessários.

10.3. Gerenciar e supervisionar a execução dos serviços, franqueando ao Executor do Contrato, a qualquer tempo, o acesso a seus registros.

10.4. Tratar com o executor do contrato questões relevantes à sua execução e providenciar a regularização de faltas, falhas ou defeitos observados.

10.5. Encaminhar ao executor do contrato nota fiscal/fatura dos serviços aferidos no período.

10.6. Providenciar a entrega dos relatórios técnicos referentes aos serviços concluídos.

11. DAS RESPONSABILIDADES

11.1 - Arcar com todas as responsabilidades administrativas e aquelas decorrentes da esfera civil e penal quanto ao sigilo das informações a que tiver acesso.

11.2 - Cumprir fielmente o contrato, de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, bem como as normas e regulamentos pertinentes aos serviços objeto desta licitação.

11.3 - Prezar pelo perfeito funcionamento do sistema informatizado, através de equipe técnica dimensionada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos necessários ao cumprimento dos cronogramas eventualmente estabelecidos.

11.4 - Sempre que solicitado pelo executor do contrato, deverá a Contratada emitir relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços produzidos, devendo esta dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pelo contratante.

11.5 - Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras correlatas, devendo providenciar a substituição, em até 05 (cinco) dias úteis, dos profissionais alocados ao serviço que não possuam a qualificação mínima exigida, ou por solicitação do Executor do Contrato, devidamente justificada.

11.6 - Os atos administrativos e encargos previstos na legislação trabalhista, tais como: controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, promoções, férias,



punições, admissões, demissões, transferências, como também pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias e comerciais, inclusive a decorrente de acidentes, indenizações e seguros e outros correlatos são de inteira responsabilidade da Contratada.

11.7 - Providenciar a substituição do técnico que se afaste de suas obrigações perante o serviço, por qualquer motivo que se apresente, em todo o período do afastamento, sem quaisquer ônus adicionais ao Contrato.

11.8 - Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que cause à Administração, a prepostos seus ou a terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da execução dos serviços bem como responsabilizar-se perante a Administração pelos eventuais danos ou desvios causados aos bens que lhe forem confiados ou aos seus prepostos, devendo efetuar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da notificação da Administração, sob pena de glosa de qualquer importância que tenha direito a receber, assegurada ampla defesa.

11.9 - Os Técnicos da Contratada deverão manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados.

11.10 - Os serviços deverão ser refeitos nos prazos estabelecidos, quando apresentarem padrões de qualidade inferiores aos definidos, sem ônus adicionais ao Contrato.

11.11 – Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais, entre outras legalmente exigíveis.

11.12 - Cumprir todas as obrigações constantes no termo de referência, seus anexos e sua proposta, assumindo exclusivamente seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

11.13 - Cumprir a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT, exceto nos casos que esteja dispensada.

11.14 - Cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

11.15 - Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas relacionadas aos empregados que participem da execução do objeto contratual.

12. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

12.1. A fiscalização da execução e o acompanhamento técnico do contrato serão exercidos por servidor designado pela Contratante, denominado Executor do Contrato.

12.2. O Executor do Contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas ou defeitos observados.

12.3. A existência de fiscalização de nenhum modo diminui ou altera a responsabilidade da Contratada na prestação dos serviços.

13. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

Lei Federal nº 14.133, art. 6º, XXIII, alínea g.

13.1. O pagamento será efetuado em 10 (dez) dias úteis, contados a partir da apresentação da fatura/nota fiscal, desde que o objeto contratado tenha sido entregue e a documentação esteja regularizada, conforme os seguintes critérios por parcela:



Item	Parcela	Forma de Pagamento
01	Implantação	Parcela única após aceite definitivo
02	Treinamento	Parcela única após conclusão
03	Licença de uso	Mensal (12 parcelas)
04	Hospedagem/Datacenter	Mensal (12 parcelas)
05	Suporte técnico	Mensal fixo (12 parcelas)
06	Coleta de dados	Mensal (12 parcelas)

13.2. A nota fiscal/fatura não aprovada será devolvida ao contratado para as necessárias correções, reiniciando o prazo para pagamento.

13.3. O pagamento será realizado em favor da CONTRATADA através de crédito bancário.

14. ESTIMATIVAS DO VALOR DE CONTRATAÇÃO

Lei Federal nº 14.133, art. 6º, XXIII, alínea i.

A estimativa de preço consta de documento separado (Pesquisa de Preços), elaborada com base em pesquisas de mercado, consulta ao PNCP, Painel de Preços e propostas de fornecedores.

15. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Lei Federal nº 14.133, art. 6º, XXIII, alínea j.

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotações próprias da Prefeitura do Município de Jahu.

16. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

16.1. Os critérios de seleção de fornecedor devem ser definidos com transparência. A empresa deverá atender todos os requisitos deste Termo de Referência, ter experiência e reputação no mercado, qualidade técnica, conformidade com normas, custo-benefício, suporte e manutenção, flexibilidade e personalização, inovação e desenvolvimento contínuo.

17. GESTÃO DE CONTRATO

Lei Federal nº 14.133, art. 6º, XXIII, alínea f: modelo de gestão do contrato.

17.1. A fiscalização da execução e o acompanhamento técnico do contrato serão exercidos por servidor designado pela Prefeitura do Município de Jahu, denominado Executor do Contrato.

Jahu, 24 de março de 2026.

ROGÉRIO FABIANO MESCHINI

Secretário de Gestão Estratégica

