



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Nº 0160102.2025

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA E ASSESSORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA EM APOIO E ORIENTAÇÃO A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE HORIZONTE, DISPONDO DE SOFTWARE DE SUPORTE DE OUVIDORIA COM APLICATIVOS PARA IOS E ANDROID, CONFORME ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.

ITEM	Nº DO CATÁLOGO	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	UND	QUANT'	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	831 - Serviços de consultoria e de gerência/gestão	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA E ASSESSORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA EM APOIO E ORIENTAÇÃO A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE HORIZONTE, DISPONDO DE SOFTWARE DE SUPORTE DE OUVIDORIA COM APLICATIVOS PARA IOS E ANDROID, CONFORME ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.	Mês	12	15.100,00	181.200,00

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.



1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021, podendo ser prorrogado de acordo com o interesse da administração.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Fundamenta-se na Constituição Federal, Princípios da Administração Pública, Lei Federal nº 14.133/2021, jurisprudências e orientações dos Tribunais de Contas e demais normas amparadas em Direito, tudo pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E DA ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.2.1. Prestação de serviços de assessoria e consultoria para uma maior segurança aos gestores quanto ao cumprimento de prazos com a classificação correta das manifestações, de acordo com a Lei de Acesso à Informação, buscando desburocratizar o serviço manual de protocolo, qual seja: o envio e recebimento de documentos, relatórios, pareceres, projetos, reclamações, sugestões, críticas, denúncias, etc., dispondo, moderadamente, deste serviço a partir do login, e, posteriormente, sendo encaminhado para a pasta, Comissão ou vereador, correspondente ao que fora protocolizado, fazendo jus aos princípios da economicidade, celeridade e transparência.

3.2.2. Dispor de serviço técnico especializado para fornecimento de licença de uso de plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, pedido de informação (SIC), disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, e também, serviços complementares, tais como: proteção anti-hackers, configuração, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.



- 3.2.3. Realizar acompanhamento de todo histórico de movimentação dos atendimentos através de estatísticas.
- 3.2.4. Realizar reuniões periódicas com o Ouvidor, discutindo sobre os protocolos feitos, os encaminhamentos, as soluções e as conclusões.
- 3.2.5. Prestar suporte jurídico a Ouvidoria, ainda que por meio virtual, em jornada comercial diária e presencialmente quando necessário, visando dirimir quaisquer dúvidas sobre os protocolos efetuados;
- 3.2.6. Fomentar o diálogo entre comunidade e Poder Executivo, de forma que, se imprescindível, levem-se os questionamentos aos Poderes Legislativo e Judiciário, nas suas modalidades direta e indireta, objetivando uma mediação mais célere, transparente e com fundamentos balizados na Lei de Acesso à Informação;
- 3.2.7. Assessorar a Ouvidoria nas Audiências Públicas, de modo a incentivar a participação popular nas decisões administrativas da gestão e assim, divulgar a transparência da Administração, promovendo a cultura de acesso à transparência na Administração Pública e conscientizando sobre o direito fundamental de acesso à informação;
- 3.2.8. Publicar constantemente quadros evolutivos de avaliação do serviço público prestado à população;
- 3.2.9. Assessorar na elaboração do planejamento anual da Ouvidoria;
- 3.2.10. Assessorar no Fluxo da comunicação interna da Ouvidoria;
- 3.2.11. Treinamento e capacitação dos agentes desta Câmara nos seguintes temas: Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei Complementar nº 131/2009 (Ouvidoria como instrumento de Gestão e Comunicação), Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de defesa do usuário do serviço Público), Lei Estadual nº 15.175/2012, Lei Federal nº 13.726/2018 (Lei da Desburocratização) no ente público;
- 3.2.12. Implantação do Software e Sistema de Ouvidoria Digital com aplicativos nos setores e/ou órgãos competentes e indicados pela Câmara;
- 3.2.13. Treinamento e capacitação dos agentes da Câmara quanto ao sistema de Ouvidoria, incluindo a parametrização de recursos, treinamento presencial e suporte virtual diário. Inclui-se, também, a migração de dados pré-existentes da(s) ferramenta(s) atual(is).



4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A descrição dos requisitos da contratação encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4.2. Não será admitida a subcontratação do objeto contratado.

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

5.1. O prazo de execução dos serviços será de 12 meses, contado da emissão da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado de acordo com os interesses da administração;

Condições de execução

a. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

1. Início da execução do objeto: 05 (cinco) dias da emissão da ordem de serviço;
2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho;
3. Cronograma de realização dos serviços;
4. Etapa ... Período / a partir de / após concluído ...

Local da prestação dos serviços

b. Os serviços serão prestados na sede da Câmara Municipal de Horizonte/CE, com endereço na Avenida Francisco Eudes Ximenes, 123, centro, Horizonte/CE, cep: 62.880-001.

Materiais a serem disponibilizados

c. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

d. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 3.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).



Procedimentos de transição e finalização do contrato

- e. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

- f. Cada Ordem de Serviço conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo.

Mecanismos formais de comunicação

- g. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

1. Ordem de Serviço;
2. Ata de Reunião;
3. Ofício;
4. Sistema de abertura de chamados;
5. E-mails;

Formas de Pagamento

- h. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

- i. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- j. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação.

5.2. Das obrigações da contratada



- a) Executar os serviços conforme especificações deste Projeto Básico e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários;
- b) Manter durante toda a execução do objeto contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Lei de Licitações;
- c) Utilizar profissionais devidamente habilitados na execução do objeto contratual;
- d) Substituir os profissionais nos casos de impedimentos fortuitos, de maneira que não se prejudique o bom andamento e a boa prestação dos serviços;
- e) Facilitar a ação da FISCALIZAÇÃO na inspeção dos serviços, prestando, prontamente, os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE;
- f) Providenciar a imediata correção das deficiências e/ou irregularidades apontadas pela Contratante;
- g) Pagar seus empregados no prazo previsto em lei, sendo também de sua responsabilidade o pagamento de todos os tributos que, direta ou indiretamente, incidam sobre a prestação dos serviços contratados inclusive as contribuições previdenciárias fiscais e parafiscais, FGTS, PIS, emolumentos, seguros de acidentes de trabalho, etc., ficando excluída qualquer solidariedade da gestão municipal de Horizonte por eventuais autuações administrativas e/ou judiciais uma vez que a inadimplência da CONTRATADA, com referência às suas obrigações, não se transfere a Câmara Municipal de Horizonte.
- h) Responder, pecuniariamente, por todos os danos e/ou prejuízos que forem causados à União, Estado, Município ou terceiros, decorrentes da prestação dos serviços;
- i) Respeitar as normas de segurança e medicina do trabalho, previstas na Consolidação das Leis do Trabalho e legislação pertinente.
- j) A CONTRATADA estará obrigada, ainda, a satisfazer aos requisitos e atender a todas as exigências e condições a seguir estabelecidas:
 - I. Prestar os serviços de acordo com o edital e seus anexos, projetos e as Normas da ABNT.
 - II. Atender às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e demais normas internacionais pertinentes ao objeto contratado.
 - III. Responsabilizar-se pela conformidade, adequação, desempenho e qualidade dos serviços e bens, bem como de cada material, matéria-prima ou componente individualmente considerado, mesmo que não sejam de sua fabricação, garantindo seu perfeito desempenho.
- k) Executar os Serviços em conformidade com as definições do Projeto Básico – Anexo.

5.3. Das obrigações da Contratante:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;



- b) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- c) Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- d) Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- e) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- f) Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- I. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - II. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
 - III. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
 - IV. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

6. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (caput do art. 115 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anctadas tais circunstâncias mediante simples apostila (§5º do art. 115 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante do Contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.5. Após a assinatura do termo de contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade convocará o representante do contratado para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das



obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (caput do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021).

6.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.8. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

6.9. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;

6.10. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.11. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato (inciso V do art. 22 do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.12. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

6.13. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.14. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.15. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.16. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.



6.17. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.18. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.19. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.20. O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.

6.21. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Da forma de recebimento (provisório e definitivo)

7.1.1. Os serviços serão executados de forma sumária, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

7.1.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.1.3. O recebimento **definitivo** ocorrerá no prazo de 01 (um) dia útil, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.1.4. Para as contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo máximo para o recebimento definitivo será de até 05 (cinco) dias úteis.



7.1.5. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.1.6. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.1.7. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.1.8. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.1.9. Pós conclusão dos procedimentos quanto ao recebimento, serão realizados os atos correspondentes a liquidação e pagamento da despesa.

7.2. Forma de pagamento

7.2.1. O Pagamento será efetuado na proporção da realização dos serviços, em até **30 (trinta) dias** após a emissão da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, mediante a constatação da entrega definitiva, através de atesto do recebimento dos serviços e o encaminhamento da documentação necessária, observada todas as disposições pactuadas, bem como, a ordem cronológica de pagamentos.

7.2.2. Para fins de instrução dos procedimentos de pagamento, além dos documentos citados no subitem anterior, o fornecedor deverá enviar obrigatoriamente a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, constante da seguinte documentação:

- a) Nota Fiscal/fatura discriminativa, em via única, devidamente atestada pelo gestor do contrato;
- b) Prova de Regularidade relativa aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, inclusive em relação as contribuições sociais;
- c) Prova de Regularidade relativa a Fazenda Estadual;
- d) Prova de Regularidade relativa a Fazenda Municipal;
- e) Prova de Regularidade relativa ao FGTS;
- f) Prova de Regularidade relativa à Justiça do trabalho (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT).

7.2.3. O setor competente quanto aos pagamentos realizará a consulta dos documentos apresentados por meio de verificação on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios



eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 63 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2.4. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.2.4.1. Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

7.2.4.2. Identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.2.5. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.2.6. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.2.7. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.2.8. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.2.9. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.2.10. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.2.11. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.2.12. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR



8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo Menor Preço

8.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação Jurídica

8.3. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.4. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.5. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.6. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.7. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.

8.8. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.9. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.10. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

8.11. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

8.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;



- 8.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
- 8.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 8.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.19. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais/municipais ou distritais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 8.21. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

- 8.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física (alínea "c" do inciso II do art. 5º da IN Seges/ME nº 116, de 2021) ou de sociedade simples;
- 8.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante (inciso II do art. 69 da Lei nº 14.133, de 2021);
- 8.24. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:
- I - Liquidez Geral (LG) = $(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) \div (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$;
- II - Solvência Geral (SG) = $(\text{Ativo Total}) \div (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})$; e
- III - Liquidez Corrente (LC) = $(\text{Ativo Circulante}) \div (\text{Passivo Circulante})$.



8.25. Caso o licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo OU patrimônio líquido mínimo de 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação.

8.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (§1º do art. 65 da Lei nº 14.133, de 2021).

8.27. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício, no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos (§6º do art. 69 da Lei nº 14.133, de 2021).

8.27.1. No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigida da microempresa ou da empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social, conforme dispõe o art. 3º do Decreto nº 8.538, de 2015.

8.28. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo licitante.

Qualificação Técnica

8.29. Pelo menos 01 (um) atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante esteja exercendo ou tenha exercido serviços de natureza e espécie condizentes com o objeto desta licitação, acompanhado da via do contrato de prestação de serviços e das notas fiscais referente ao período da capacidade técnica.

8.30. Conforme a Lei nº 9.609/1998, regulamentada pelo Decreto nº 2.556/1998, as empresas participantes deverão apresentar em fase de habilitação, registro do software emitido pelo INPI ou órgão similar a favor da empresa participante, comprovando que a empresa é detentora dos direitos intelectuais da plataforma de atendimento ao cidadão a ser usada no projeto, ou de licença equivalente.

8.31. Comprovação, por meio de atestado de capacidade técnica, que o software utilizado, ainda que por terceiros, para prestar o serviço técnico especializado de plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, tenha sido ou esteja sendo usado em órgãos públicos ou privados para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, através da apresentação de ao menos 01 (um) atestado fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado, contemplando serviço de ouvidoria, serviço de pedido de informação (SIC) e serviço de rotinas, monitoramento e mitigação anti-hackers;

8.32. A Administração se resguarda no direito de diligenciar junto à pessoa jurídica emitente do Atestado/Declaração de Capacidade Técnica, visando a obter informações sobre o fornecimento prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.



8.33.1. A licitante deverá comprovar que possui em seu corpo técnico, pelo menos 01 (um) profissional com especialização Lato Sensu comprovada em Ouvidoria Pública e pelo menos 01 (um) profissional que possua nível superior em Direito. A devida comprovação para o primeiro profissional se dará por meio de certificado emitido por instituição devidamente reconhecida pelo MEC. E a comprovação para o segundo profissional se dará por meio de sua respectiva inscrição no Conselho de Classe competente, devendo ser comprovada a referida inscrição por meio de certidão emitida pelo Conselho correspondente, dentro do prazo de validade.

a) Para sócio, mediante a apresentação do contrato social ou estatuto social e aditivos/alterações.

- b) Para diretor, mediante a apresentação da ata de eleição e posse da atual diretoria, devidamente registrada junto ao órgão competente.
- c) Se o responsável técnico não for sócio e/ou diretor da empresa, a comprovação se dará mediante a apresentação da cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) - devidamente assinada - e das provas de recolhimento das obrigações sociais (FGTS e INSS) relativas ao mês anterior à data de publicação deste edital, acompanhadas das respectivas relações de empregados ou mediante apresentação de contratos de regime de prestação de serviços.

a) 01(um) profissional técnico, com especialização Lato Sensu comprovada em Ouvidoria Pública, com carga horária de 16 (dezesesseis) horas mensais;

- b) A carga horária PRESENCIAL refere-se à demanda realizada no âmbito do Órgão Contratante, realizado somente por profissionais devidamente habilitados, e em observância ao que prescreve o instrumento convocatório/edital e seus anexos;
- c) Para a implantação e treinamento do sistema digital de Ouvidoria, estipula-se carga horária de 20 (vinte) horas.

a) 01 (um) profissional de nível superior, advogado, devidamente reconhecido pela Ordem dos Advogados do Brasil - OAB.

- b) Carga horária NÃO PRESENCIAL refere-se a demanda consultiva prestada por escrito através de correio eletrônico (e-mail), de forma convencional via consulta escrita formalizada, via telefone, chat de mensagens, ou outro recurso de tecnologia da comunicação e informação, que será ilimitada e em tempo integral, prestada pela contratada em local indicado por esta.
- c) Os serviços NÃO PRESENCIAIS em tempo integral de consultoria, serão prestados em local indicado pela contratada, sem limite de quantidade para



realização de consultas a serem feitas por servidores deste Órgão decorrentes de dúvidas suscitadas em face de fatos supervenientes, devendo toda e qualquer orientação ser dada de forma formal, preferencialmente no formato de parecer, somente por profissionais devidamente habilitados, e em observância ao que prescreve o instrumento convocatório/edital e seus anexos;

d) Suporte e treinamento do sistema digital de Ouvidoria, disponíveis na modalidade virtual, com atendimento em horário comercial ou de acordo com calendário previamente estabelecido.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- a. O custo estimado total da contratação é de R\$ 181.200,00 (cento e oitenta e um mil e duzentos reais), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

ITEM	Nº DO CATÁLOGO	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	UND	QUANT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	831 - Serviços de consultoria e de gerência/gestão	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA E ASSESSORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA EM APOIO E ORIENTAÇÃO A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE HORIZONTE, DISPONDO DE SOFTWARE DE SUPORTE DE OUVIDORIA COM APLICATIVOS PARA IOS E ANDROID, CONFORME ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.	Mês	12	15.100,00	181.200,00



10. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento, na(s) dotação(ões) 01.001.0101.01.031.0001.2.001 - Manutenção das Atividades do Poder Legislativo, no(s) elemento(s) de despesa(s): 33903900 - Outros serv. de terc. Pessoa jurídica e subelemento 33903905 - Serviços de técnicos profissionais;

10.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. DA PROVA DE CONCEITO

11.1. Prova de Conceito - Conforme legislações e normativas vigentes, a prova de conceito não constitui item de habilitação, desta forma se aplicando na fase posterior, onde o vencedor provisório do processo precisará provar que atende os requisitos deste TR.

11.2. Será efetuada através de convocação ao vencedor parcial deste processo em data e horário a ser definido exclusivamente por esta municipalidade para apresentação presencial na sede da Câmara Municipal de Horizonte, em até 05 (cinco) dias corridos após a Contratada ser declarada vencedora parcial.

11.3. Na ocasião, a empresa vencedora parcial disponibilizará um representante, com equipamento próprio, e a contratante disponibilizará uma sala.

11.4. Para efeito de prova de conceito será necessário apresentar os itens através de sistema ou site online comprovadamente desenvolvido e mantido pela Contratada.

11.5. A critério da equipe da Câmara, os itens apresentados poderão ser testados, simulando situações reais de gravação, alteração, visualização e etc.

11.6. Os itens que estiverem marcados como "NÃO" na coluna "obrigatoriedade" não serão cobrados na prova de conceito, porém serão exigidos na ocasião da instalação do projeto. Esta prova de conceito exige comprovação de 90% (noventa por cento) de acerto dos itens para que a empresa possa ser considerada como apta à atender o certame.

11.7. A prova de conceito deverá ser conduzida da seguinte forma:

11.7.1. A licitante apresentará item por item, na ordem estabelecida nas tabelas a seguir;

11.7.2. A critério da equipe da contratante, os itens apresentados poderão ser testados, simulando situações reais de gravação, alteração, visualização e etc. ou ainda solicitado esclarecimentos complementares para que possam formar opinião inequívoca se aquele item foi atendido na íntegra ou não;

11.7.3. Para cada item, no campo ao lado da lista, será marcado Sim ou Não para atendido;

11.7.4. Terá sido aprovada a empresa que conseguir demonstrar o mínimo de 90% (noventa por cento) dos itens;



11.7.7. Na ocasião da entrega final a empresa deverá entregar o projeto contendo TODOS os itens que constam na tabela 5.

11.8. Conforme capítulo II, Artigo 5º da lei 14.133/21, diante dos princípios de eficiência, celeridade e economicidade, à critério exclusivo da contratante, a prova de conceito poderá ser dispensada nas situações em que a contratante já conhecer, de forma comprovada, a plataforma da empresa avaliada nessa fase.

11.9. Tabela dos itens:

Item	Descrição/ Detalhamento	Obrigatório
1. Itens gerais - Total = 14		
1.1.	Atender integralmente a lei federal número 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público).	Sim
1.2.	Atender integralmente a lei federal número 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública).	Sim
1.3.	Atender integralmente a lei federal número 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados).	Não
1.4.	Funcionar integralmente na nuvem, sem a necessidade de instalação em redes locais ou dispositivos pessoais de seus usuários.	Não
1.5.	Deve possuir rotinas de atualização remota, a serem efetuadas em horários de contra turno ao horário de atendimento da contratante, de modo a garantir a operação contínua da ferramenta por parte dos usuários. Os processos de atualizações serão de inteira responsabilidade da contratada, sem poder terceirizar total ou parcialmente esses processos aos usuários; que deverão ter o serviço totalmente estabelecido no início de suas rotinas diárias.	Não
1.6.	Fornecer suporte remoto via telefone, e-mail e comunicador WhatsApp durante o horário comercial e possuir ao menos um contato para emergências por 24 (vinte e quatro) horas por dia.	Não



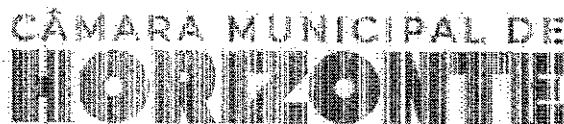
1.7.	Disponibilidade dos serviços de hospedagem com SLA (Service Level Agreement) acima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) será de responsabilidade exclusiva da contratada, não podendo terceirizar responsabilidades técnicas dessa natureza para a contratante.	Não
1.8.	Deverá permitir que os cidadãos que residem no município (municípios) e também cidadãos que residem fora do município (turistas) possam se cadastrar e demandar solicitações na plataforma.	Não
1.9.	As senhas, tokens e qualquer tipo de informações sensíveis deverão ser criptografadas no banco de dados para garantir o atendimento às legislações vigentes de segurança e proteção aos dados.	Sim
1.10.	O projeto deverá ter rotina diária de backup do servidor de hospedagem, mantido por pelo menos 30 (trinta) dias de histórico.	Não
1.11.	No caso do site, os servidores de hospedagem deverão ter os seguintes requisitos: <ul style="list-style-type: none">• Certificado de segurança SSL (Security Socket Layer) para criptografia dos dados que transitam no site• CDN (Content Delivery Network) com cache e distribuição por localidade para tornar a resposta do site mais rápida• Proteção orgânica/preventiva de ataques baseada no monitoramento de ataques mundiais de outros sites• Proteção adicional de mitigação de ataques que pode ser acionada quando houverem indícios de ataques em curso• Firewall de aplicação para a zona de DNS (Domain Name Server)• Monitoramento de performance e requisições• Zona DNS (Domain Name Server) do domínio com proxy• Largura de banda escalável• Espaço em disco escalável• Processamento escalável• Firewall para acesso aos servidores• Acesso aos serviços de servidor através de VPN (Virtual Private Network)	Não
1.12.	Instalação do certificado de segurança HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Security) para que todas as informações trafegadas no site possam ser realizadas de maneira segura.	Não



1.13.	Entregar a versão final do projeto, em ambiente de produção em até 10 (dez) dias corridos, após ser declarada como vencedora.	Não
1.14.	Em caso de necessidade, a empresa deverá migrar todo o conteúdo de um eventual sistema antigo para o novo em até 05 (cinco) dias corridos, após ser declarada como vencedora.	Não
2. Itens do Sistema - Total = 44		
2.1.	Area de login, sem limites de usuários.	Sim
2.2.	Recurso de recuperação de senha.	Sim
2.3.	Recursos de acessibilidade com: <ul style="list-style-type: none">• Alto contraste• Aumento de fonte• Redução de fonte	Sim
2.4.	Todas os módulos do sistema que tiverem listagem de registros, devem possuir: <ul style="list-style-type: none">• Filtros de pesquisa de registros por múltiplos campos• Exportação em planilha dos registros do módulo de forma nativa	Sim
2.5.	Possuir log das ações de usuários, com os recursos de: <ul style="list-style-type: none">• Filtro por usuário• Filtro por data• Filtro por módulo• Exibição de antes e depois para os registros alterados• Possibilidade de extração dos dados no formato "json" para eventuais futuras auditorias	Sim
2.6.	Possuir área de ajuda contendo: <ul style="list-style-type: none">• Canais de atendimento de suporte• Manual da ferramenta com no mínimo 50 (cinquenta) páginas ilustrativas, com textos e imagens do sistema, além de paginação e índice de todo o conteúdo• Vídeos tutoriais contendo legendas e áudios. Obrigatório ter pelo menos 10 (dez) vídeos com os principais módulos e recursos do Sistema	Sim
2.7.	Toda vez que houver uma manutenção no sistema ou outra informação relevante que precise ser avisada aos usuários, deve ser enviado um boletim informativo para todos. Esse boletim deverá ficar armazenado no sistema à título de histórico.	Sim



2.8.	Se caso o usuário possuir um certificado digital atrelado a ele, deverá ter uma notificação se esse certificado está expirado, mas se não estiver expirado, deverá exibir quantos dias faltam para expirar.	Sim
2.9.	Possuir uma central de avisos no sistema para que seja possível disponibilizar informações comuns entre os usuários da ferramenta.	Sim
2.10.	Não permitir exclusão no sistema, apenas tornar ativo ou inativo de modo a: <ul style="list-style-type: none">• Não sumirem as informações do sistema• Permitir auditorias nas informações cadastradas, alteradas e inativas.	Sim
2.11.	Módulo de gerenciamento de usuários que utilizarão a ferramenta, contendo a possibilidade de cadastro, alteração, listagem e pesquisa. Além disso, deverá ser possível atribuir uma foto para cada usuário, assim como também um certificado digital no formato A1.	Sim
2.12.	Possuir uma área de calendário intuitivo para que seja possível a navegação em determinados dias, ou seja, será possível escolher o dia e visualizar todas as manifestações daquele determinado dia.	Sim
2.13.	No que tange às listagens de todas as manifestações cadastradas, o sistema deverá conter: <ul style="list-style-type: none">• Pesquisa por pelo menos 20 (vinte) filtros diferentes e combinados• Possibilidade de impressão em lote• Possibilidade de exportação dos dados para formato de planilha• Indicar se determinada manifestação já foi ou não aberta• Indicar se determinada manifestação possui anexo ou não• Indicar se determinada manifestação teve encaminhamento ou não• Indicar se determinada manifestação possui ou não dados sigilosos• Indicar se determinada manifestação é ou não urgente	Sim
2.14.	No que tange ao cadastro da manifestação, o sistema deverá conter: <ul style="list-style-type: none">• Validação de campos obrigatórios• Validação e máscara para campos de tipo CEP, CPF, CNPJ e telefone• Poder escolher se os dados do manifestante serão de cunho sigiloso, anônimo ou cadastral	Sim



	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionar a um mapa de onde a eventual manifestação está localizada • Adicionar fotos, vídeos, arquivos zipados e áudios • Exibir o número de protocolo após a gravação • Enviar e-mail de confirmação após a gravação do protocolo • Integração com impressora térmica, para imprimir o número de protocolo em caso de atendimentos presenciais • Integração com o módulo de solicitante para que seja possível pesquisar, gravar ou alterar um solicitante; assim como também atrelá-lo à manifestação 	
2.15.	<p>No que tange às funcionalidades da visualização da manifestação, o sistema deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impressão de manifestação • Exportação da manifestação para ".pdf"; • Possibilidade de adicionar históricos e escolher se o mesmo deve ou não ser disponibilizado ao solicitante • Possibilidade de encaminhar para um ou mais usuários • Possibilidade de criar uma retrificação • Possibilidade de prorrogação do prazo, mediante a justificativa, em mais 30 (trinta) dias • Visualização do histórico completo em forma de linha do tempo • Adicionar fotos, vídeos, arquivos zipados e áudios • Visualização da manifestação com todas as informações, desde dos dados em si, como também dos dados do solicitante • Possibilidade de alterar alguns tipos de informações, tais como: categoria e endereço • Quando for criar um histórico de uma manifestação, o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica • Quando for retificar uma manifestação, o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica • Quando for prorrogar uma manifestação o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica 	Sim
2.16.	<p>No que tange às funcionalidades de relatórios das manifestações cadastradas, o sistema deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatório por ano • Relatório por meses • Relatório de fechamento • Relatório por bairros • Relatório por status 	Sim



CÂMARA MUNICIPAL DE HORIZONTE



	<ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de exportação dos dados para formato de planilha• Indicar se foi respondido ou não• Indicar se possui recurso ou não	
2.36.	<p>No que tange ao cadastro de pedido de informação, o sistema deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Validação de campos obrigatórios• Validação e máscara para campos de tipo CEP, CPF, CNPJ e telefone• Poder escolher se os dados, do manifestante serão de cunho sigiloso, anônimo ou cadastral• Adicionar fotos, vídeos, arquivos zipados e áudios• Exibir o número de protocolo após a gravação• Enviar e-mail de confirmação após a gravação do protocolo• Integração com o módulo de solicitante para que seja possível pesquisar, gravar ou alterar um solicitante; assim como também atrelá-lo ao pedido de informação• Integração com impressora térmica, para a impressão do número de protocolo em caso de atendimentos presenciais	Sim
2.37.	<p>No que tange às funcionalidades da visualização do pedido de informação, o sistema deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Impressão do pedido de informação• Exportação do pedido de informação para ".pdf";• Possibilidade de responder o pedido• Possibilidade de responder ao recurso• Possibilidade de criar uma retificação• Possibilidade de prorrogação do prazo, mediante justificativa, em mais 10 (dez) dias• Adicionar fotos, vídeos, arquivos zipados e áudios• Visualização do pedido de informação com todas as informações, como também dos dados do solicitante• Quando for responder um pedido de informação, o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica• Quando for retificar um pedido de informação, o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica• Quando for prorrogar um pedido de informação, o sistema deverá gerar uma assinatura eletrônica	Sim
2.38.	<p>No que tange às funcionalidades de relatórios dos pedidos de informação cadastrados, o sistema deverá conter:</p>	Sim



	<ul style="list-style-type: none">• Relatório de fechamento• Relatório por tempo de resposta <p>Importante ressaltar que todos os relatórios devem ser passíveis de exportação.</p>	
2.39.	<p>No que tange às funcionalidades de gráficos das manifestações cadastradas, o sistema deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gráfico dos últimos dias• Gráfico das secretarias• Gráfico dos status• Gráfico dos prazos• Gráfico dos meses <p>Importante ressaltar que todos os gráficos devem ser passíveis de exportação.</p>	Sim
2.40.	<p>No que tange às funcionalidades de zeladoria, o sistema deverá conter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de aplicar prazos diferente do padrão para cada um dos assuntos• Exibir de forma simples o prazo interno de cada uma das manifestações• Possibilidade de enviar uma manifestação provida da ouvidoria para a zeladoria• Possibilidade de enviar uma manifestação que esteja na zeladoria de volta para a ouvidoria• Possibilidade de gerar ordens de serviços das manifestações que estejam na zeladoria, justamente para que usuários de empresas terceirizadas na Câmara possam atuar nessas demandas	Sim
2.41.	<p>Possibilidade de avaliar os terceirizados na zeladoria e poder emitir notificações aos mesmos. Essa avaliação deverá conter dados e gráficos; e as notificações deverão estar em um repositório de histórico de avaliações</p>	Sim
2.42.	<p>Possibilidade de agendamento de manifestações de zeladoria, para que se tenha um planejamento das demandas a serem feitas. Além disso, deve haver o mínimo de 05 (cinco) filtros para a realização de pesquisas. Os dados exibidos deverão permitir a exportação em planilhas e a impressão em lote.</p>	Sim
2.43.	<p>Poder atribuir usuários do tipo terceirizados para que só possam ter acesso às manifestações que estejam na zeladoria</p>	Sim
2.44.	<p>Página de conferência das assinaturas eletrônicas, para que quando algum usuário ou cidadão precise validar a assinatura, este recurso esteja disponível.</p>	Sim



3. Itens do Site - Total = 08		
3.1	No que tange ao solicitante: <ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de cadastro• Possibilidade de alteração de cadastro• Possibilidade de visualização de cadastro• Possibilidade de recuperação de senha• Possibilidade de visualizar as manifestações cadastradas• Possibilidade de visualizar os pedidos de informação cadastrados• Receber um e-mail após o cadastro	Sim
3.2	No que tange a abertura de manifestação: <ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de escolher para qual secretaria vai enviar• Possibilidade de navegar em um mapa da cidade e escolher o local da manifestação• Possibilidade de adicionar fotos, vídeos, arquivos e áudios• Visualizar o número de protocolo aberto• Receber um e-mail após o cadastro	Sim
3.3	No que tange a abertura do pedido de informação: <ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de escolher para qual secretaria vai enviar• Possibilidade de adicionar fotos, vídeos, arquivos e áudios• Visualizar o número de protocolo aberto• Receber um e-mail após o cadastro	Sim
3.4	Conferir horários e endereço da Câmara municipal ou do setor de atendimento ao cidadão, contendo informações úteis e horários de funcionamento.	Sim
3.5	Funcionar completamente nos navegadores desktop: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge e Opera. E nos navegadores nativos de dispositivos móveis das plataformas iOS e Android.	Sim
3.6	Integração ou botão de contato com o número de WhatsApp da Câmara.	Sim
3.7	Botão de ajuda com informações pertinentes ao solicitante de como utilizar o site.	Sim
3.8	Possuir uma URL única para a cidade de modo a linkar diretamente no site da Câmara.	Sim
4. Itens do Aplicativo do Solicitante - Total = 03		
4.1	Aplicativos nativos para as plataformas de iOS e Android para o solicitante.	Sim



	Os solicitantes poderão baixar gratuitamente os aplicativos diretamente nas lojas (Apple Store ou Google Play), através de links diretos e/ou QR-Codes que levem para os referidos links.	
4.2	No que tange ao solicitante: <ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de cadastro• Possibilidade de alteração de cadastro• Possibilidade de visualização de cadastro• Possibilidade de recuperação de senha• Possibilidade de visualizar as manifestações cadastradas• Possibilidade de visualizar os pedidos de informação cadastrados• Receber um e-mail após o cadastro	Sim
4.3	No que tange a abertura de manifestação: <ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de escolher para qual secretaria vai enviar• Possibilidade de navegar em um mapa da cidade e escolher o local da manifestação• Possibilidade de adicionar fotos, vídeos, arquivos e áudios• Visualizar o número de protocolo aberto• Receber um e-mail após o cadastro	Sim
4.4	No que tange a abertura do pedido de informação: <ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de escolher para qual secretaria vai enviar• Possibilidade de adicionar fotos, vídeos, arquivos ou áudios• Visualizar o número de protocolo aberto• Receber um e-mail após o cadastro	Sim
4.5	Conferir horários e endereço da Câmara municipal ou do setor de atendimento ao cidadão, contendo informações úteis e horários de funcionamento.	Sim
5. Itens do Aplicativo do Usuário do sistema - Total = 05		
5.1	Aplicativos nativos para as plataformas de iOS e Android para o usuário do sistema. Os usuários poderão baixar gratuitamente os aplicativos diretamente nas lojas (Apple Store ou Google Play), através de links diretos e/ou QR-Codes que levem para os referidos links.	Sim
5.2	Possibilidade de visualizar as manifestações que foram agendadas para cada um dos	Sim



	usuários, para que assim facilite a visualização do que o usuário tem que fazer.	
5.3	<p>No que tange às manifestações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Listar todas as manifestações cadastradas• Pesquisar todas as manifestações cadastradas, com no mínimo 04 (quatro) filtros distintos• Visualização de cada uma das manifestações• Possibilidade de criar um histórico na manifestação• Possibilidade de adicionar fotos e vídeos• Possibilidade de atrelar os materiais utilizados	Sim
5.4	<p>No que tange aos pedidos de informação:</p> <ul style="list-style-type: none">• Listar todos os pedidos cadastrados• Pesquisar todas os pedidos cadastrados, com no mínimo 02 (dois) filtros distintos• Visualização de cada um dos pedidos• Possibilidade de responder um pedido de informação• Possibilidade de adicionar arquivos fotos e vídeos	Sim
5.5	<p>No que tange ao usuário:</p> <ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de visualização dos dados• Possibilidade de alteração de dados cadastrais, incluindo a senha	Sim

11.10. Sessão pública de demonstração

11.10.1. A demonstrante deverá se cadastrar junto à Comissão Técnica de Avaliação no início da sessão pública, assim como os fiscais que assistirão à demonstração em silêncio.

11.10.2. A Administração disponibilizará mesas, cadeiras, tomadas de energia e link de internet, bem como as informações necessárias à demonstração.

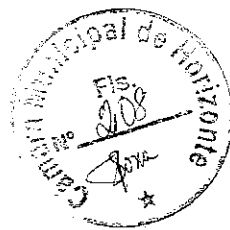
11.10.3. A Demonstrante disporá de 30 minutos para preparar o ambiente para a demonstração.

11.10.4. A demonstração ocorrerá na sequência indicada pela Comissão Técnica de Avaliação, com os devidos esclarecimentos solicitados pela referida Comissão.

11.10.5. Encerrada a reunião, lavrar-se-á ata circunstanciada, assinada pelo pregoeiro, pela Comissão Técnica de Avaliação, pelos fiscais, se presentes, e pela equipe de apoio.



CÂMARA MUNICIPAL DE
HORIZONTE



11.11. DA ACEITAÇÃO DA PROPOSTA.

11.11.1. A proposta da licitante classificada como mais vantajosa, somente será aceita após a realização da sessão de demonstração, e devidamente aprovada pela Comissão Técnica de Avaliação.



ANEXO I I - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

Nº 0160102.2025.

1.1. OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA E ASSESSORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA EM APOIO E ORIENTAÇÃO A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE HORIZONTE, DISPONDO DE SOFTWARE DE SUPORTE DE OUVIDORIA COM APLICATIVOS PARA IOS E ANDROID, CONFORME ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO, CONSIDERADO O PROBLEMA A SER RESOLVIDO SOB A PERSPECTIVA DO INTERESSE PÚBLICO (ART.18º, §1º, INCISO I DA LEI FEDERAL N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021)

A Ouvidoria é um canal essencial para a comunicação entre a administração pública e os cidadãos, permitindo o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios. A ausência de uma estrutura eficiente de Ouvidoria compromete a transparência, a participação popular e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Em atenção às legislações federais 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública), 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados), 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e demais leis que direcionam o uso da tecnologia a favor dos entes federativos, a contratação de uma empresa especializada para fornecimento de solução completa para atender essas legislações se torna imprescindível.

Esta contratação, além de atender integralmente as legislações citadas, será uma importante ferramenta de atendimento ao cidadão, gestão de manifestações e ainda disponibilização de serviços à sociedade local e turistas.

Este modelo de assessoria técnica e software integrado permitirá ainda que todo o suporte, manutenção e consultoria que envolvem a solução fique sob responsabilidade da contratada, não envolvendo pessoal próprio, operacionalmente, com as questões técnicas no projeto.

Por fim, diante do uso cada vez mais difundido de dispositivos como smartphones e tablets, um projeto desta natureza vem se mostrando ainda mais estratégico se, desde que detenha uma versão web responsiva e possua versões



nativas para dispositivos móveis que possam ser baixados nas lojas virtuais Apple e Android de forma gratuita.

As constantes ações de hackers na Internet, bem como a prática de pirataria no segmento de software trazem ainda a necessidade de se buscar soluções com padrões cada vez mais elevados de segurança para acompanhar a evolução da atuação de crimes cibernéticos.

Portanto, faz-se necessária a contratação de serviços especializados para assegurar o pleno funcionamento deste canal de comunicação que é a Ouvidoria.

2. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL, SEMPRE QUE ELABORADO, DE MODO A INDICAR O SEU ALINHAMENTO COM O PLANEJAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO (ART.18º, §1º, INCISO II DA LEI FEDERAL N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021)

Conta o presente objeto provisionado junto ao **PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL - PCA** para o exercício de 2025. O identificador único do PCA no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é ID n.º 4/2025.

A verificação da previsão pode ser realizada por meio do seguinte link: <https://pncp.gov.br/app/pca/02121797000100/2025/1> (PCA 2025 - Câmara Municipal de Horizonte).

A consulta detalhada ao PCA permite visualizar a inclusão do objeto em conformidade com as diretrizes e metas estabelecidas no plano, evidenciando o compromisso da Administração em alinhar suas contratações com um planejamento estratégico anual. Essa prática contribui para uma gestão mais eficiente e transparente dos recursos públicos, garantindo a conformidade com as necessidades e objetivos preestabelecidos.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (ART.18º, §1º, INCISO III DA LEI FEDERAL N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021)

Trata-se de Prestação de Serviço, de natureza Continuada.

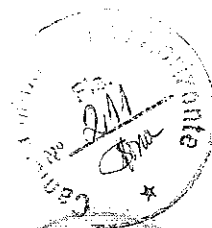
Padrões Mínimos de Qualidade: Atendimento humanizado e eficiente; Registro adequado e confidencial das manifestações; Resposta tempestiva às demandas dos cidadãos.

Critérios de Sustentabilidade: Utilização de sistemas eletrônicos para reduzir o consumo de recicláveis (papel); Adoção de práticas que promovam a inclusão digital.

Subcontratação: Não será permitida, visando garantir a qualidade e a confidencialidade dos serviços prestados.



CÂMARA MUNICIPAL DE HORIZONTE



Deverá atender as seguintes legislações:

Lei Federal 12.527/2011 (Acesso à informação);

Lei Federal 13.460/2017 (Proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos);

Lei Federal 13.709/2018 (LGPD);

Software: O sistema deverá cumprir papel relevante como canal oficial de comunicação interna e externa no tratamento de manifestações da população:

- Deverá funcionar em nuvem, acessível à dispositivos móveis, desktops e notebooks de forma fácil, sem necessidade de instalações tanto para o cidadão, quanto para os servidores municipais;
- Operação em ambiente seguro, 100% https;
- Operação em servidor de alta disponibilidade;
- Possuir rotinas diárias de backup;
- Possibilidade de customizações para adequação às necessidades da câmara municipal de Horizonte.

4. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADAS DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHESS DÃO SUPORTE, QUE CONSIDEREM INTERDEPENDÊNCIAS COM OUTRAS CONTRATAÇÕES, DE MODO A POSSIBILITAR ECONOMIA DE ESCALA (ART.18º, §1º, INCISO IV DA LEI FEDERAL N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021)

As quantidades a serem licitadas foram definidas através de análise das necessidades da Câmara Municipal, bem como do levantamento dos arquivos a serem realizados os referidos serviços.

ITEM	Nº DO CATÁLOGO	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	UND	QUANT
01	831 - Serviços de consultoria e de gerência/gestão	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA E ASSESSORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA EM APOIO E ORIENTAÇÃO A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE HORIZONTE, DISPONDO DE SOFTWARE DE SUPORTE DE OUVIDORIA COM APLICATIVOS PARA IOS E ANDROID, CONFORME ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES	Mês	12



		CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.		
--	--	----------------------------------	--	--

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO, QUE CONSISTE NA ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS POSSÍVEIS, E JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR (ART. 18º, §1º, INCISO V DA LEI FEDERAL N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021)

Na preparação do processo de contratação de empresa especializada em ouvidoria, que inclui também a prestação de serviços complementares para o Poder Legislativo Municipal de Horizonte/CE, foram consideradas várias soluções de contratação perante fornecedores e órgãos públicos. Essas soluções englobam:

Solução 01 - Contratação com empresa especializada: Contratação de serviços de consultoria e assessoria técnica especializada em apoio e orientação a ouvidoria, incluindo software de suporte de ouvidoria com aplicativos para IOS e android.

Solução 02 - Contratação através de terceirização.

Solução 03 - Formas alternativas de contratação: Exploração de modelos de aquisição inovadores, como parcerias público-privadas (PPP), compras governamentais compartilhadas, entre outras estratégias que podem proporcionar economia de escala e eficiência administrativa.

Para atender às necessidades especificadas pela Câmara Municipal de Horizonte/CE, foi avaliada qual dentre estas soluções apresentaria melhor adequação, levando-se em consideração critérios como economicidade, eficiência, adaptabilidade e conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

Após cuidadosa análise, identificou-se que a contratação constante na **(solução 01)** é a solução mais adequada. Essa escolha funda-se na capacidade de negociação com o provedor da tecnologia, possibilitando ajustes mais específicos às necessidades do Poder Legislativo Municipal. Além disso, essa abordagem facilita uma melhor adequação aos requisitos de segurança, capacidade de armazenamento, flexibilidade de escalabilidade e integração com sistemas já existentes. Outro ponto favorável é a possibilidade de um acompanhamento mais próximo e efetivo durante o período de implantação e treinamento, essenciais para a maximização do uso da solução.

A continuidade da escolha dessa modalidade depende de um detalhado processo de seleção que inclui pesquisa intensiva de mercado, solicitação de



propostas e negociação de termos, garantindo assim que se atinja um equilíbrio entre custo, benefício e atendimento às especificações técnicas exigidas.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADA DOS PREÇOS UNITÁRIOS REFERENCIAIS, DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE, QUE PODERÃO CONSTAR DE ANEXO CLASSIFICADO, SE A ADMINISTRAÇÃO OPTAR POR PRESERVAR O SEU SIGILO ATÉ A CONCLUSÃO DA LICITAÇÃO (ART.13º, §1º, INCISO VI DA LEI FEDERAL N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021)

As pesquisas de preços foram realizadas conforme as normas estabelecidas pela Instrução Normativa SEGES /ME Nº 65, de 7 de julho de 2021, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito Do Poder Legislativo ou Município de Horizonte/CE.

Ainda de acordo com o Art. 3º dessa IN, segue informações mínimas necessárias sobre a Pesquisa de Preços que integra esse Processo:

I - Foi designado (a) o (a) servidor (a) Francisca Cláudia Lima Pereira, matrícula nº 172114-3, conforme portaria nº 014/2025, de 02 de janeiro de 2025, como o agente responsável pela cotação;

6.1. Estimativa:

ITEM	Nº DO CATÁLOGO	ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	UND	QUANT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	831 - Serviços de consultoria e de gerência/gestão	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA E ASSESSORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA EM APOIO E ORIENTAÇÃO A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE HORIZONTE, DISPONDO DE SOFTWARE DE SUPORTE DE OUVIDORIA COM APLICATIVOS PARA IOS E ANDROID, CONFORME	Mês	12	15.100,00	181.200,00



ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.					
---	--	--	--	--	--

Com base nas especificações, a análise de mercado foi realizada em conformidade com o procedimento administrativo de coleta de preços, preferida pela Comissão de Compras, designadas especificamente a este fim.

O procedimento de coleta de preços deve obedecer a regimento específico no que tange as formalidades, meios, ordem e mecanismos de coleta, cabendo ao setor de Compras e Serviços, a observância a estes procedimentos mínimos.

Deste modo, após o procedimento de coleta de preços, originou-se o mapa de preços com valor total estimado acima de R\$ 181.200,00 (cento e oitenta e um mil e duzentos reais).

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, INCLUSIVE DAS EXIGÊNCIAS RELACIONADAS À MANUTENÇÃO E À ASSISTÊNCIA TÉCNICA, QUANDO FOR O CASO (ART.18º, §1º, INCISO VII DA LEI FEDERAL N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021), conforme informações gerais a serem seguidas quanto ao procedimento:

A solução proposta envolve a contratação de empresa especializada para:

- Realizar o atendimento das manifestações dos cidadãos por meio de diversos canais (presencial, telefone, e-mail e, em especial, por aplicativo).
- Registrar, tratar e responder às manifestações de forma eficiente e dentro dos prazos estabelecidos.
- Fornecer relatórios gerenciais que auxiliem na tomada de decisões e na melhoria dos serviços públicos.

A solução tecnológica a ser contratada deverá ser constituída de:

- Interfaces web responsiva;
- Carta de serviços;
- Geolocalização;
- Aplicativos;



- Ferramentas de trabalho cooperativo nas manifestações;
- Geração de Ordem de Serviço baseado em manifestações;
- Auditoria de ações de usuários na ferramenta;
- Consultoria nos serviços prestados;
- Grande oferta de relatórios e gráficos;
- Suporte;
- Treinamento;
- Migração de dados entre sistemas antigos e novos;
- Manutenção;
- Rotinas de segurança;
- Rotinas de backup.

Cada um dos pontos será melhor detalhado em Termo de Referência a ser anexado nesse processo.

MODALIDADE	Pregão Eletrônico
TIPO	Menor Preço por item
MODO DE DISPUTA	Aberto
REGIME DE EXECUÇÃO	Direta.

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (ART.18º, §1º, INCISO VIII DA LEI FEDERAL N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021).

Optou-se por não parcelar a contratação, uma vez que a prestação integrada dos serviços de Ouvidoria por uma única empresa assegura maior eficiência, uniformidade no atendimento e facilita a gestão do contrato.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS DISPONÍVEIS (ART.18º, §1º, INCISO IX DA LEI FEDERAL N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021)

A contratação visa, primordialmente, sem prejuízo de outros resultados posteriormente identificados:



a) **Economicidade:** Redução de custos operacionais com a centralização dos atendimentos.

b) **Melhoria dos Serviços Públicos:** Utilização das informações coletadas para aprimorar as políticas públicas e os serviços oferecidos à população.

c) **Transparência e Participação:** Fortalecimento dos mecanismos de controle social e aumento da confiança da população na administração pública.

d) Manter essa municipalidade em consonância com as legislações que versam sobre o escopo abordado;

e) Reduzir uso de papel, deslocamento presencial e atendimentos físicos em geral no paço municipal e repartições externas que operem em conjunto com a administração municipal;

f) Consolidar em um único local, através da carta de serviço, todos os serviços disponíveis para o cidadão e turista;

g) Elevar os níveis de eficiência da comunicação oficial no município e na resolução e controle de demandas municipais;

h) Consolidar uma base de conhecimento a partir de atendimentos anteriores para que ações futuras de prevenção e investimentos possam ser direcionados com base em fatos demonstrados por essa base de conhecimento.

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO, INCLUSIVE QUANTO À CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES OU DE EMPREGADOS PARA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL (ART.18º, §1º, INCISO X DA LEI FEDERAL N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021)

Elaboração do Termo de Referência detalhado.

Publicação do edital de licitação, observando os princípios da publicidade e da competitividade.

Para o funcionamento adequada da nova plataforma, a Câmara Municipal de Horizonte deverá emitir circular interna para cada setor, solicitando:

- Servidor responsável por cada setor, que será cadastrado na plataforma, que receberá treinamento para ser operador e que será também o porta-voz do setor em eventuais interações sobre a plataforma;
- Eventuais servidores complementares de cada setor, para que sejam cadastrados como operadores complementares;



- Assuntos com categoria e subcategoria para mapeamento dos serviços que serão disponibilizados para o público em geral;

- Eventuais massas de dados que existam em sistemas legados similares para que os dados sejam migrados para o novo ambiente.

**11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES
(ART.18º, §1º, INCISO XI)**

Não se aplica a execução dos serviços/produtos contratações correlatas e/ou interdependentes.

12. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS, INCLUÍDOS REQUISITOS DE BAIXO CONSUMO DE ENERGIA E DE OUTROS RECURSOS, BEM COMO LOGÍSTICA REVERSA PARA DESFAZIMENTO E RECICLAGEM DE BENS E REFUGOS, QUANDO APLICÁVEL (ART.18º, §1º, INCISO XII)

A adoção de sistemas eletrônicos e a digitalização dos processos de atendimento contribuirão para a redução do consumo de papel e outros recursos, alinhando-se às práticas de sustentabilidade ambiental.

A contratação não gera impactos ambientais negativos, pelo contrário, por ser uma solução de comunicação e demandas internas em nuvem, reduzirá o consumo de papel e impressões, trazendo impacto positivo ao meio ambiente.

13. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA (ART.18º, §1º, INCISO XIII DA LEI FEDERAL N.º 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021).

A contratação de serviços especializados de Consultoria e Assessoria Técnica em Ouvidoria, aliada ao avanço tecnológico do software de suporte, mostra-se imprescindível para atender às demandas da população, promover a transparência e aprimorar os serviços públicos oferecidos pela Câmara. O presente ETP demonstra a viabilidade técnica e econômica da contratação, servindo de base para as etapas subsequentes do processo licitatório.

a) JUSTIFICATIVA QUANTO A PROVA DE CONCEITO

A prova de conceito, em analogia à fase de amostras, é uma das alternativas de que dispõe o gestor para assegurar a eficácia da contratação, pois, através dessa fase, é propiciado ao gestor o contato inicial com o serviço a ser ofertado após a celebração do contrato. É através dessa fase que o gestor poderá proceder a uma avaliação do serviço ou a uma série de testes, no intuito



de verificar o atendimento do item cotado aos requisitos de qualidade, desempenho e, ainda, a especificação detalhada do objeto correspondente.

A exigência de prova de conceito, quando eficaz, poderia constituir-se em ganho de eficiência às contratações da Câmara, posto que permite a avaliação mais apurada e a verificação tangível dos serviços a serem executados, propiciando a escolha objetiva dos serviços ante as condições e especificações solicitadas no termo de referência.

A adjudicatária quando convocada deverá comprovar de maneira satisfatória através de exame de conformidade técnica, a verificação das funcionalidades e especificações técnicas ofertadas, se estão em conformidade com as estabelecidas no edital e são capazes de atender ao propósito ao qual se destinam.

b) JUSTIFICATIVA QUANTO A SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação do serviço, haja vista que, considerando a natureza sintética do objeto, não haverá ganho para o presente objeto em relação a eventual subcontratação, sobretudo, pela necessidade de prestação de serviços de forma direta ao órgão interessado, garantindo um melhor acompanhamento do objeto por parte da Administração e, por conseguinte, maior eficiência na contratação.