



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 023/2025

(Processo Administrativo n.º 13518/2025)

Código de Identificação CidadES: 2025.019E0700001.01.0020

O Município de Colatina-ES e seu Agente de Contratação, designado pelo Decreto nº 30.499/2025, informam aos interessados que, com fundamento na Lei n. 14.133/2021, na Instrução Normativa Seges/ME n. 73/2022, na Lei Complementar n. 123/2006, nos Decretos Municipais n. 28.906/2024 e 30.746/2025 dentre outras normas aplicáveis, realizarão licitação na modalidade Pregão, no formato eletrônico, com critério de julgamento pelo **menor preço global**, de acordo com as especificações e condições detalhadas neste Edital e seus anexos.

DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO:

DIA: 03/11/2025

HORÁRIO: 08H (horário de Brasília/DF)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.portaldecompraspublicas.com.br.

1 DO OBJETO

1.1 Constitui objeto do presente instrumento o Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços na área de tecnologia da informação, destinados ao apoio contínuo à gestão da infraestrutura digital da Prefeitura Municipal de Colatina. A contratação será feita de forma eventual, de acordo com a necessidade da PMC, e engloba as seguintes atividades: Atendimento aos usuários e suporte técnico; Sustentação de sistemas, incluindo manutenção corretiva e adaptativa; e, Planejamento, desenvolvimento, implantação e personalização de sistemas, através da Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação.

1.2 Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas na plataforma www.portaldecompraspublicas.com.br e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

2 DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 Os Lotes, as descrições dos itens e os quantitativos estimados obedecerá ao disposto no ANEXO II.

2.2 As despesas inerentes a este Pregão correrão à conta das respectivas





dotações orçamentárias dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta que aderirem à contratação e serão especificadas ao tempo da autorização de fornecimento.

3 **DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

3.1 **Poderão participar deste Pregão as interessadas com objeto compatível ao licitado e que estejam cadastrados no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br.**

3.2 Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, informando-se a respeito do funcionamento e regulamento do sistema.

3.3 O uso da senha de acesso pela **licitante** é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao ÓRGÃO LICITANTE responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.4 **Não poderão participar deste Pregão:**

3.4.1 Empresário que se encontre, na data de abertura deste Pregão, impossibilitado de licitar ou contratar com a Administração em decorrência de sanção que lhe foi imposta, inclusive nos impedimentos derivados do art. 72, § 8º, V, da Lei n. 9.605/1998 e do art. 12 da Lei n. 8.429/1992;

3.4.2 O impedimento de que trata esta Subcondição será também aplicado à licitante que atue em substituição a outro empresário, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica da licitante.

3.4.3 Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do Município de Colatina ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.4.4 Empresários controladores, controlados ou coligados, nos termos da Lei n. 6.404/1976, concorrendo entre si;

3.4.5 Empresário que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital, tenha sido condenado judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.4.6 Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

3.4.7 Empresário cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;





3.4.8 Empresário que se encontre em processo de dissolução, falência, fusão, cisão ou incorporação;

3.4.9 Consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição;

3.5 O Agente de Contratação verificará eventual descumprimento das vedações elencadas mediante consulta ao:

3.5.1 Sicaf, a fim de verificar a composição societária das empresas;

3.5.2 Portal eletrônico do TCU, na ferramenta de pesquisa consolidada de pessoa jurídica, disponível no endereço <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>.

4 **DA VISTORIA**

4.1 Conforme Termo de Referência, anexo I do edital.

5 **DA PROPOSTA**

5.1 A licitante cadastrará sua proposta exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão pública, momento em que o prazo para recebimento de novas propostas será automaticamente encerrado.

5.2 **A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor unitário ofertado para o item, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.**

5.3 Não será admitida proposta cujos quantitativos não atendam aos limites máximos previstos neste Edital.

5.4 A licitante deverá, em campo próprio do sistema eletrônico, sob pena de inabilitação ou desclassificação, declarar que:

5.4.1 Esta ciente e concordo com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que cumpro plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital;

5.4.2 Que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas;

5.4.3 Para fins do inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, com redação dada pela Emenda Constitucional, nº 20/98, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de que qualquer trabalho a menores de 16 anos;





5.4.4 Não possui em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, nos termos do inciso III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

5.4.5 Conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, está ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da minha empresa, atendo às regras de acessibilidade previstas na legislação.

5.4.6 Sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

5.5 **A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, estar enquadrado como ME/EPP conforme lei complementar 123/2006, cujos termos declara conhecer na íntegra.**

5.6 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

5.7 As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

5.8 Qualquer elemento que possa identificar a licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.

5.9 Até a abertura da sessão pública, a licitante poderá retirar ou substituir a proposta cadastrada.

5.10 As propostas terão validade de **120 (cento e vinte) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

5.11 Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para assinatura da Ata de Registro de Preços, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

6 **DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

6.1 A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Agente de Contratação, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio www.portaldecompraspublicas.

6.2 Durante a sessão pública, a comunicação entre o Agente de Contratação e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

6.3 **Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.**





7 DA FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1 Aberta a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e valor consignados no registro de cada lance.

7.2 A licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado, o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

7.3 Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

7.4 Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei n. 14.133/2021.

7.4.1 Exauridos os critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei n. 14.133/2021, e permanecendo o empate entre as propostas, será realizado sorteio.

7.5 **Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.**

7.6 Durante a fase de lances, o Agente de Contratação poderá excluir, justificadamente, proposta ou lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

7.7 Se ocorrer a desconexão do Agente de Contratação no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

7.8 No caso de a desconexão do Agente de Contratação persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública do Pregão será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação expressa do fato aos participantes no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br

7.9 Neste Pregão o modo de disputa adotado é o aberto.

7.10 A etapa de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos, e após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema eletrônico quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

7.11 O intervalo de diferença entre os lances deverá ser de, no mínimo, **R\$ 50,00 (cinquenta reais)**, tanto em relação aos lances intermediários, quanto em relação do lance que cobrir a melhor oferta.

8 DA NEGOCIAÇÃO

8.1 Definido o resultado do julgamento, o Agente de Contratação poderá negociar





condições mais vantajosas com a primeira colocada.

8.2 A negociação poderá ocorrer, entre outras hipóteses, quando a proposta da primeira colocada não atender ao critério de aceitabilidade relacionado ao preço.

8.3 Quando a primeira colocada, mesmo após a negociação, for desclassificada em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo estimativo da contratação, a negociação poderá ser feita com as demais licitantes, respeitada a ordem de classificação estabelecida.

8.4 A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelas demais licitantes.

8.5 Depois de concluída, a negociação terá seu resultado divulgado a todas as licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

9 DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

9.1 **A licitante mais bem classificada deverá encaminhar a proposta de preço adequada ao último lance, contendo o valor unitário e total de cada item do lote, no prazo de 02(horas) horas, prorrogável por igual período, contado da convocação efetuada pelo Agente de Contratação.**

9.2 A prorrogação de prazo de envio da proposta somente poderá ocorrer por solicitação da licitante, mediante justificativa aceita pelo Agente de Contratação; ou de ofício, a critério do Agente de Contratação, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos no Edital para a verificação de conformidade.

9.3 O Agente de Contratação examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto.

9.4 O Agente de Contratação poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do Município de Colatina ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

9.5 Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

9.6 Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

9.7 **Será desclassificada a propostas que:**

9.7.1 Contiver vícios insanáveis;





- 9.7.2 Não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste Edital;
- 9.7.3 Apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do orçamento estimado para a contratação;
- 9.7.4 Não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pelo Agente da Contratação;
- 9.7.4.1 Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.
- 9.7.4.2 A fim de Comprovar a exequibilidade de sua proposta, deverá ser apresentando, quando solicitado em diligência, justificativas e documentos tais como PLANILHA(S) DE CUSTO(S), CONTRATO(S) e FATURA(S) com objeto e preços compatíveis aos ofertados pela licitante para a contratação, acompanhado(s) de notas fiscais e declarações da CONTRATANTE que comprovem a execução satisfatória de objeto compatível com o da pretensão contratual. É necessário juntar a justificativa, explicações econômicas e financeiras sobre a planilha de custo, os lucros e tributos para comprovação de viabilidade da proposta.
- 9.7.4.3 Para o cumprimento da diligência descrita acima, será concedido o prazo de 05 dias úteis contados a partir da solicitação feita pelo pregoeiro, podendo ser prorrogado por igual período mediante solicitação devidamente justificada do licitante.
- 9.7.5 Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital, desde que insanável;
- 9.7.6 Não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo Agente de Contratação.
- 9.8 **A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada neste Edital, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste instrumento convocatório.**
- 9.9 Se a proposta não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Agente de Contratação examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Edital.

10 **DA HABILITAÇÃO**

- 10.1 Será exigida a apresentação dos documentos de habilitação apenas da licitante cuja proposta tenha sido aceita na fase de julgamento.
- 10.2 A habilitação poderá ser verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.**





10.3 Os documentos necessários para comprovar a habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista, previstos nos incisos I a VI do *caput* e nos §§ 1º e 2º do artigo 68 da Lei n. 14.133/2021, caso não estejam contemplados no Sicafe, e a documentação comprobatória das exigências de qualificação econômico-financeira e técnica da licitante, além de condições adicionais, eventualmente detalhadas nos itens a seguir, deverão ser enviados por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema www.portaldecompraspublicas.com.br, quando solicitados pelo Agente de Contratação.

10.4 Os documentos deverão ser apresentados no prazo de até 02 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da convocação efetuada pelo Agente de Contratação.

10.5 A prorrogação de prazo de envio da documentação somente poderá ocorrer por solicitação da licitante, mediante justificativa aceita pelo Agente de Contratação; ou de ofício, a critério do Agente de Contratação, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos no Edital para a verificação de conformidade.

10.6 PARA FINS DE QUALIFICAÇÃO JURÍDICA, DEVERÃO SER APRESENTADOS:

10.6.1 Empresário Individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.6.2 Sociedade Empresária ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

10.6.3 Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

10.6.4 Sociedade Simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

10.6.5 Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, na forma da Resolução CGSIM nº 16/2009, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

10.6.6 Empresa ou Sociedade Estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização para funcionamento, conforme determina Artigo 1.134 do Código Civil Brasileiro;

10.6.7 Sociedade Cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivada na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que





trata o art. 107 da Lei no 5.764/1971; Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

10.6.8 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 1971;

10.7 Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

10.8 PARA FINS DE QUALIFICAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA, DEVERÃO SER APRESENTADOS:

10.8.1 Inscrição no **CNPJ** - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

10.8.2 Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.8.3 Prova de regularidade de Tributos Federais e Dívida Ativa da União - **Certidão Conjunta** PGFN e RFB;

10.8.4 Prova de regularidade perante a **Fazenda Estadual** sede da Licitante;

10.8.5 Prova de regularidade perante a **Fazenda Municipal** da Sede da Licitante;

10.8.6 Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - **FGTS**;

10.8.7 Prova de Regularidade perante a **Justiça do Trabalho** (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas);

10.9 PARA FINS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA, DEVERÃO SER APRESENTADOS:

10.9.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

10.9.2 Na hipótese em que a certidão for positiva, caso a empresa se encontre em recuperação judicial ou extrajudicial, deve o licitante apresentar comprovante da homologação/deferimento, pelo juízo competente, do plano de recuperação em vigor.

10.10 PARA FINS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL, DEVERÃO SER APRESENTADOS:

10.10.1 Os documentos obrigatórios constam nos itens 14 e 15 do Termo de Referência, anexo I do edital.





10.11 As licitantes que não atenderem às exigências de habilitação, quando permitido por lei, deverão apresentar documentos que supram tais exigências, como o caso da lei 123/2006.

10.12 O Agente de Contratação poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação das licitantes.

10.13 Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema <https://www.portaldecompraspublicas.com.br> poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo Agente de Contratação.

10.13.1 Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao setor de Licitação da Prefeitura Municipal de Colatina, av. Ângelo Giuberti, 343, bairro Esplanada.

10.14 Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

10.15 As exigências a serem comprovadas por documentação emitida em língua estrangeira serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados com tradução livre.

10.16 Para fins de assinatura do contrato, os documentos emitidos em língua estrangeira serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto n. 8.660/2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.17 Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

10.18 Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

10.18.1 O prazo para regularização fiscal e trabalhista será contado a partir da divulgação do resultado da fase de habilitação.

10.18.2 A prorrogação do prazo previsto poderá ser concedida, a critério da administração pública, quando requerida pela licitante, mediante apresentação de justificativa.

10.19 A não regularização da documentação, no prazo previsto na subcondição anterior, implicará decadência do direito à assinatura da ata de registro de preços e à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao Agente de Contratação convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação.





10.20 Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

10.21 Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

10.21.1 **Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelas licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;**

10.21.2 **Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;**

10.22 **Na análise dos documentos de habilitação, o Agente de Contratação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.**

11 DA PROVA DE CONCEITO – POC

11.1 Conforme Termo de Referência, anexo I do edital.

12 DO RECURSO

12.1 **Qualquer licitante poderá, no prazo de 10 (dez) minutos, registrar sua intenção de recorrer em campo próprio do sistema, ao final da fase de julgamento e do ato de habilitação ou inabilitação.**

12.2 **As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de três dias úteis, contados a partir da data de lavratura da ata do pregão.**

12.3 **As demais licitantes ficarão intimadas para, caso desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de três dias úteis, contado da data de divulgação da interposição do recurso.**

12.4 **Será assegurado à licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.**

12.5 **O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não possam ser aproveitados.**

13 DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1 **A adjudicação e homologação deste Pregão competem à Secretária de**



Administração do Município de Colatina.

14 DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

14.1 A Secretaria de Administração do Município de Colatina é o órgão gerenciador responsável pela condução do conjunto de procedimentos para registro de preços e gerenciamento da Ata de Registro de Preços.

14.2 São órgãos ou entidades não participantes os órgãos ou entidades da Administração Pública que não participaram dos procedimentos iniciais da licitação e não integram a Ata de Registro de Preços.

14.3 Os órgãos ou entidades não participantes, quando desejarem aderir à Ata de Registro de Preços, deverão consultar o órgão gerenciador e o **fornecedor** para aceitação da adesão.

14.3.1 A autorização do órgão gerenciador apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo **fornecedor**.

14.3.2 As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade não participante, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens registrados na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e para os órgãos ou as entidades participantes.

14.3.3 O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e os órgãos ou as entidades participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à Ata de Registro de Preços.

14.4 **A licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto neste Edital.**

14.5 Por ocasião da homologação da licitação, com o objetivo de formação de cadastro de reserva, para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da Ata de Registro de Preços, será nela incluído, na forma de anexo, o registro:

14.5.1 Das **licitantes não desclassificadas** que aceitarem cotar os bens ou serviços com **preços iguais aos da adjudicatária**, observada a classificação na licitação; e

14.5.2 Das **licitantes não desclassificadas que mantiverem sua proposta original.**

14.6 **Homologado o resultado deste Pregão, a licitante mais bem classificada será convocada para assinar a Ata de Registro de Preços, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado da data do recebimento do documento oficial de convocação.**





14.7 **Sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, A licitante vencedora deverá apresentar no momento da assinatura da Ata:**

14.7.1 **Comprovação de que possui em seu quadro permanente profissional responsável pela prestação de serviço, CONFORME DESCRITO NO ITEM 15 DO TERMO DE REFERÊNCIA.**

14.7.1.1 **A comprovação de vinculação do profissional junto à licitante se fará da seguinte forma: Empregado - Cópia autenticada da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou da Ficha de Registro de Empregado; Contratado - Contrato particular firmado com a empresa proponente (cópia autenticada) comprovando através de notas fiscais emitidas e pagas de acordo com o serviço desenvolvido; Diretor ou Sócio - Cópia do Contrato Social devidamente registrado.**

14.7.2 **Documentação de qualificação da equipe técnica CONFORME DESCRITO NO ITEM 15 DO TERMO DE REFERÊNCIA.**

14.8 O prazo de convocação poderá ser prorrogado, uma única vez, por igual período, mediante solicitação da **licitante mais bem classificada**, desde que ocorra motivação apresentada dentro do prazo e a justificativa seja aceita pelo órgão licitante.

14.9 Por ocasião da emissão da nota de empenho, verificar-se-á por meio do Sicaf e de outros meios se a licitante vencedora mantém as condições de habilitação.

14.10 Na hipótese de a convocada não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo e condições estabelecidos, fica facultado à Secretaria de Administração convocar as **licitantes remanescentes** do cadastro de reserva para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pela primeira classificada.

14.10.1 Caso as **licitantes remanescentes** não aceitem a contratação no mesmo prazo de convocação e nas condições propostas pela primeira classificada, A Semad poderá negociar preço melhor, ainda que acima do ofertado pela **adjudicatária**.

14.10.2 Quando frustrada a negociação, a Semad poderá adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelas **licitantes remanescentes**.

14.11 A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

14.12 O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, a partir de sua assinatura e publicação no Diário Oficial, e poderá ser prorrogado por igual período, mediante anuência do fornecedor, desde que comprovado que o preço é vantajoso.

14.13 É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos estabelecidos na Ata de Registro de Preços.





14.14 Durante a vigência da Ata, os preços registrados serão fixos e irrevogáveis, exceto nas hipóteses decorrentes e devidamente comprovadas das situações previstas no Decreto n. 28.906/2024, seção III e nos termos do art. 124 e 125 da lei 14.133.

14.15 Nessa hipótese, a Administração, por razão de interesse público, poderá optar por cancelar a Ata, facultando-se à Administração, independentemente do cancelamento da Ata e a qualquer tempo, iniciar outro processo licitatório.

14.16 Quando o preço registrado se tornar superior ao preço praticado no mercado, por motivo superveniente, o órgão gerenciador convocará o **fornecedor** para negociar a redução do preço registrado.

14.17 Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o **fornecedor** será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

14.18 Na hipótese prevista na subcondição anterior, o órgão gerenciador convocará as **licitantes remanescentes** do cadastro de reserva, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado.

14.19 Quando o preço de mercado se tornar superior ao preço registrado e o compromisso firmado não puder ser cumprido, o **fornecedor** poderá requerer ao órgão gerenciador a alteração do preço registrado.

14.20 O **fornecedor** encaminhará, juntamente ao pedido de alteração, a documentação comprobatória ou a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.

14.21 Caso o pedido seja deferido, o órgão gerenciador atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados no mercado.

14.22 Na hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão gerenciador e o **fornecedor** deverá cumprir o compromisso assumido, sob pena de cancelamento do seu registro, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei n. 14.133/2021.

14.22.1 Se houver o cancelamento do registro do **fornecedor**, o órgão gerenciador convocará as **licitantes remanescentes** do cadastro de reserva, para verificar se aceitam manter seus preços registrados.

14.23 Não havendo êxito nas negociações relativas aos ajustes aos valores praticados no mercado, o órgão gerenciador procederá ao cancelamento da Ata de Registro de Preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

14.24 **O registro do fornecedor será cancelado e formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurados o contraditório e a ampla defesa, quando este:**

14.24.1 Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços sem motivo justificado;





14.24.2 Não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração sem justificativa razoável;

14.24.3 Não aceitar manter o seu preço registrado, na hipótese de indeferimento do pedido de alteração pelo órgão gerenciador, não comprovando a existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado em relação ao praticado no mercado;

14.24.4 Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei n. 14.133/2021.

14.24.5 Caso a sanção aplicada ao **fornecedor** não ultrapasse o prazo de vigência da Ata de Registro de Preços, o órgão gerenciador poderá, mediante decisão fundamentada, manter o registro de preços, vedadas novas contratações derivadas da Ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

14.25 Qualquer convocação de **licitantes remanescentes** do cadastro de reserva deverá observar a ordem de classificação, a compatibilidade dos preços registrados com o valor estimativo da contratação e as exigências de habilitação e de aceitabilidade da proposta prevista no Edital.

14.26 O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo órgão gerenciador, na Ata de Registro de Preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:

14.26.1 Por razão de interesse público;

14.26.2 A pedido do **fornecedor**, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou

14.26.3 Se não houver êxito nas negociações para alteração dos preços registrados aos praticados no mercado.

14.27 Em qualquer das hipóteses anteriores que impliquem a alteração da Ata de Registro de Preços, concluídos os procedimentos de ajuste, a Semad fará o devido apostilamento na Ata e informará às **licitantes** a nova ordem de classificação.

14.28 A Ata de Registro de Preços decorrente desta licitação será encerrada, automaticamente, por decurso do prazo de sua vigência, sem que tenha sido feita a prorrogação.

15 DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

15.1 O contrato de fornecimento, decorrente da ata de registro de preço, terá vigência de de **05 (cinco) anos**, contados a partir da data de publicação na forma da Lei, podendo ser prorrogados por iguais e sucessivos períodos até o limite de **60 (sessenta) meses**, de acordo com os artigos 107 e 113 da Lei 14.133/2021.

15.2 Terá o adjudicatário o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contatos a partir da data subsequente a sua convocação, para assinar o respectivo instrumento contratual, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.





15.3 Homologado o resultado deste Pregão, a licitante mais bem classificada será convocada para assinar a Ata de Registro de Preços, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado da data do recebimento do documento oficial de convocação.

15.4 **Sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, A licitante vencedora deverá apresentar no momento da assinatura da Ata:**

15.4.1 Comprovação de que possui em seu quadro permanente profissional responsável pela prestação de serviço, **CONFORME DESCRITO NO ITEM 15 DO TERMO DE REFERÊNCIA.**

15.4.1.1 A comprovação de vinculação do profissional junto à licitante se fará da seguinte forma: **Empregado** - Cópia autenticada da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou da Ficha de Registro de Empregado; **Contratado** - Contrato particular firmado com a empresa proponente (cópia autenticada) comprovando através de notas fiscais emitidas e pagas de acordo com o serviço desenvolvido; **Diretor ou Sócio** - Cópia do Contrato Social devidamente registrado.

15.4.2 Documentação de qualificação da equipe técnica **CONFORME DESCRITO NO ITEM 15 DO TERMO DE REFERÊNCIA.**

15.5 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do respectivo instrumento contratual, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada e devolvida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

15.6 O prazo estabelecido no item anterior poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora, durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

15.7 Poderá ser acrescentada ao contrato a ser assinado qualquer vantagem apresentada pelo **licitante vencedora** em sua proposta, desde que seja pertinente e compatível com os termos deste Edital.

15.8 O contrato poderá ser alterado observado o art. 124 d lei nº 14.133.

16 **DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

16.1 Conforme Termo de Referência, anexo I do edital.

17 **DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

17.1 Conforme Termo de Referência, anexo I do edital.





18 DO PAGAMENTO

18.1 O Município pagará pelos objetos recebidos o valor unitário de acordo com os itens discriminados na proposta. Para tanto, além da Nota Fiscal, a Contratada deverá apresentar para fins de pagamento os seguintes documentos:

18.1.1 Prova de Regularidade referentes a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União unificando as Contribuições Previdenciárias;

18.1.2 Prova de Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;

18.1.3 Prova de Regularidade perante a Fazenda Estadual - Estado Sede da empresa licitante;

18.1.4 Prova de Regularidade perante a Fazenda Municipal - Município Sede da empresa licitante;

18.1.5 Prova de Regularidade perante a Fazenda Municipal de Colatina; e

18.1.6 Prova de Regularidade perante a Justiça do Trabalho.

18.2 Estes documentos depois de conferidos e visados, serão encaminhados para processamento e pagamento no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a respectiva apresentação, respeitada a ordem cronológica de pagamentos.

18.3 Os pagamentos ocorrerão preferencialmente através de Ordem Bancária e diante de sua impossibilidade será efetuado um depósito bancário através de transferência eletrônica (TED), ficando a Contratada obrigada a indicar a Conta-Corrente e Agência Bancária para emissão da respectiva Ordem Bancária.

18.4 Quando devido, as notas fiscais deverão ser emitidas na forma eletrônica, conforme legislação vigente e encaminhadas em formato "xml", para o seguinte endereço eletrônico: nfe@colatina.es.gov.br.

18.5 Ocorrendo erros na apresentação das Notas Fiscais ou nos documentos relativos às obrigações fiscais/trabalhistas, será solicitada a Contratada providências para retificação, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data da regularização da pendência.

18.6 A Nota Fiscal deverá conter o mesmo CNPJ e razão social apresentados na etapa de Credenciamento e acolhidos nos documentos da fase de Habilitação.

18.7 Qualquer alteração feita no contrato social, ato constitutivo ou estatuto que modifique as informações registradas no certame, deverá ser comunicado ao Município de Colatina, mediante documentação própria, para apreciação da autoridade competente.

18.8 Para a efetivação do pagamento a Contratada deverá manter as condições previstas no edital no que concerne a proposta de preço e a habilitação.

18.9 Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.





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

18.11 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.

18.12 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.

19 **DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES**

19.1 Ao fornecedor responsável pelas infrações administrativas dispostas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, serão aplicadas as seguintes sanções, observado o devido processo legal e assegurados o contraditório e a ampla defesa:

I. Advertência;

II. Multa:

a) compensatória;

b) de mora.

III. Impedimento de licitar e contratar;

IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

19.2 A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste decreto.

19.3 As sanções previstas nos incisos I, III e IV do caput deste item poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II, alínea "a" do caput deste item.

19.4 A sanção de advertência será aplicada como instrumento de diálogo e correção de conduta nas seguintes hipóteses, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:

I. descumprimento de pequena relevância;

II. Inexecução parcial de obrigação contratual.

19.5 A sanção de multa compensatória será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, calculada na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato, não podendo ser





inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

I. de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor contratado, para aquele que:

a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

b) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

c) não celebrar o contrato sem motivo justificado;

II. 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia contratual;

III. 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inexecução parcial do contrato, ou ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

IV. 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de:

a) apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

b) fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;

c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;

d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

f) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

g) dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

h) dar causa à inexecução total do objeto do contrato.

19.6 O valor da multa de mora ou compensatória aplicada será:

I. Retido dos pagamentos devidos pelo órgão ou entidade, inclusive pagamentos decorrentes de outros contratos firmados com o contratado;

II. Descontado do valor da garantia prestada;

III. Pago por meio de Documento de Arrecadação Municipal (DAM); ou

IV. Cobrado judicialmente.





19.7 Será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal, pelo prazo máximo de três anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

I. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração Municipal, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo:

II. Dar causa à inexecução total do contrato:

III. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame:

IV. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado:

V. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

VI. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

19.8 Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

I. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato:

II. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato:

III. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza:

IV. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação:

V. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013:

19.9 Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta, de todos os entes federativos, no caso das infrações previstas no item anterior, pelo prazo máximo de seis anos, quando se justificar a imposição de penalidade mais grave.

19.10 A aplicação da declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública direta e indireta deve ser precedida de análise jurídica e será de competência exclusiva do Secretário Municipal, de acordo com o decreto de delegação aos secretários municipais.

19.11 O cometimento de mais de uma infração em uma mesma licitação ou relação contratual sujeitará o infrator à sanção cabível para a mais grave entre elas, ou se iguais, somente uma delas, sopesando-se, em qualquer caso, as demais infrações como circunstância agravante.





19.12 Não se aplica a regra prevista no caput se já houver ocorrido o julgamento ou, pelo estágio processual, revelar-se inconveniente a avaliação conjunta dos fatos.

19.13 O disposto no caput desse item não afasta a possibilidade de aplicação da pena de multa compensatória cumulativamente à sanção mais grave.

19.14 Na aplicação das sanções, a Administração Pública deve observar:

I. A natureza e a gravidade da infração cometida;

II. As peculiaridades do caso concreto;

III. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV. Os danos que dela provierem para a Administração, para o funcionamento dos serviços públicos ou para o interesse coletivo;

19.15 São circunstâncias agravantes:

I. A prática da infração com violação de dever inerente a cargo, ofício ou profissão;

II. O conluio entre fornecedores para a prática da infração;

III. A apresentação de documento falso no curso do processo administrativo de apuração de responsabilidade;

IV. A reincidência.

V. A prática de qualquer de infrações absorvidas, na forma do disposto no art. 11 deste decreto.

19.16 Verifica-se a reincidência quando o acusado comete nova infração nesta Administração, depois de condenado definitivamente por infração anterior.

19.17 Para efeito de reincidência:

I. Considera-se a decisão proferida no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, se imposta a pena de declaração de inidoneidade de licitar e contratar;

II. Não prevalece a condenação anterior, se entre a data da publicação da decisão definitiva dessa e a do cometimento da nova infração tiver decorrido período de tempo superior a cinco anos;

III. Não se verifica, se tiver ocorrido a reabilitação em relação a infração anterior.

19.18 São circunstâncias atenuantes:

I. A primariedade

II. Procurar evitar ou minorar as consequências da infração antes do julgamento;



III. Reparar o dano antes do julgamento;

IV. Confessar a autoria da infração.

V. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

19.19 Considera-se primário aquele que não tenha sido condenado definitivamente por infração administrativa prevista em lei ou já tenha sido reabilitado.

20 **DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL**

20.1 Até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão mediante petição a ser enviada exclusivamente em campo próprio do sistema eletrônico do portal de compras públicas.

20.2 Acolhida a impugnação contra este Edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

20.3 Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao Agente de Contratação até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente em campo próprio do sistema eletrônico do portal de compras públicas.

20.4 As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

21 **DISPOSIÇÕES FINAIS**

21.1 À Secretária de Administração do Município de Colatina compete anular este Pregão por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, e revogar o certame por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado.

21.1.1 A anulação do Pregão induz à da Ata de Registro de Preços, bem como à da nota de empenho.

21.1.2 As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.





21.2 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória n. 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

21.3 Em caso de divergência entre normas infralegais e as contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.

22 DO FORO

22.1 É eleito o Foro da Comarca de Colatina/ES para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

23 DOS ANEXOS

23.1 São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

Anexo I - Termo de Referência;

Anexo II – Valor de Referência;

Anexo III – Minuta da Ata de Registro de Preços;

Anexo IV - Repertório de ust e Fator de Complexidade - UST Desenvolvimento

Anexo V - Repertório de UST e Fator de Complexidade - UST Suporte

Anexo VI - Tabela de Requisitos Técnicos Obrigatórios

Anexo VII - Termo de Confidencialidade

Anexo VIII - Proposta Comercial

Anexo IX – Minuta de Contrato

Colatina – ES, 30 de setembro de 2025.

Lucas Knup
Secretária Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação





TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO A SER CONTRATADO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de serviços especializados na área de tecnologia da informação, destinados ao apoio contínuo à gestão da infraestrutura digital da Prefeitura Municipal de Colatina. A contratação será feita de forma eventual, de acordo com a necessidade da PMC, e engloba as seguintes atividades: Atendimento aos usuários e suporte técnico; Sustentação de sistemas, incluindo manutenção corretiva e adaptativa; e, Planejamento, desenvolvimento, implantação e personalização de sistemas.

2 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

2.1 Aspectos gerais:

A Prefeitura Municipal de Colatina depende de diversos sistemas de tecnologia da informação para suas atividades administrativas e para oferecer serviços essenciais à população. Esses sistemas são fundamentais para o bom funcionamento da gestão municipal, e qualquer interrupção ou falha pode comprometer diretamente a eficiência dos serviços prestados, impactando a qualidade da administração pública.

Atualmente, a Administração enfrenta desafios relacionados à fragmentação tecnológica, como o uso de diferentes linguagens de programação, bancos de dados diversos e sistemas internos que não passaram por testes de segurança. Essa situação expõe os dados pessoais de servidores e cidadãos a riscos de vazamento, contrariando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e criando vulnerabilidades no ambiente tecnológico.

Diante desse cenário, a adoção de sistemas unificados e a migração para soluções em nuvem apresentam benefícios essenciais para a gestão pública. A centralização e padronização de dados garantem informações mais precisas e consistentes, fundamentais para a tomada de decisões e a formulação de políticas públicas. Além disso, a interoperabilidade entre sistemas melhora a comunicação entre secretarias,





aumentando a eficiência e reduzindo custos operacionais. A escalabilidade da nuvem permite ajustar a capacidade de processamento conforme a demanda, evitando grandes investimentos em infraestrutura física, enquanto as atualizações e manutenções ocorrem de forma ágil, sem interrupção dos serviços.

Outro aspecto relevante é a segurança e conformidade, pois as soluções em nuvem modernas asseguram alta proteção dos dados, por meio de criptografia e *backup* automático, atendendo às exigências da LGPD e outras legislações. Além disso, a continuidade e acessibilidade dos serviços são garantidas, permitindo que os processos administrativos sejam mantidos mesmo em situações adversas, com acesso remoto facilitado.

À vista disso, a Prefeitura Municipal de Colatina reconhece a TI como uma ferramenta estratégica para atender à crescente demanda por soluções tecnológicas, visando a melhoria da qualidade, eficiência e agilidade da administração pública. Alinhar os sistemas de TI às necessidades da gestão é crucial para os objetivos administrativos do período de 2025 a 2029.

Nesse contexto, a contratação agrupada de serviços especializados em TI é essencial para garantir economia de escala, evitar custos elevados e assegurar que os serviços sejam prestados de forma padronizada e eficiente. A fragmentação dos itens comprometeria a obtenção de propostas competitivas e resultaria em perdas econômicas e de qualidade. Além disso, a empresa contratada deverá possuir a capacidade e estrutura adequadas para atender à demanda da Prefeitura de maneira contínua e eficiente.





2.2 Procedimento Licitatório - Registro de Preços

O sistema de Registro de Preços, sem dúvidas, trouxe mudanças marcantes para os processos de contratação da Administração Pública. Com sua adoção, as contratações ganharam mais eficiência, pois se tornou possível reduzir os custos do processo e imprimir mais celeridade, devido à desburocratização e simplificação dos procedimentos licitatórios.

Dentre as principais vantagens que o sistema apresenta, podemos listar: atendimento de demandas imprevisíveis, eliminação dos fracionamentos de despesa, redução do número de licitações, tempos recordes de aquisição, atualidade dos preços de aquisição, vantagens para os licitantes, transparência das aquisições, redução dos custos da licitação e maior aproveitamento de bens.

Essas demandas imprevisíveis resultam em desperdício por parte do poder público, pois muitas vezes são adquiridas quantidades de produtos além do que realmente é necessário, ocasionando gastos desnecessários. Outras vezes a quantidade contratada não atende às necessidades de consumo, necessitando realizar outra licitação para adquirir a quantidade faltante, resultando em mais custos e mais tempo, o que nem sempre se dispõe, ou realizar a contratação direta sem licitação, fora das previsões legais.

Nesse contexto, o sistema de Registro de Preços se mostra bastante vantajoso, pois tolera as margens de consumo imprevisível, tendo em vista que o objeto a ser licitado não necessariamente terá que ser contratado em sua totalidade.

2.3 Critério de julgamento

A contratação de serviços especializados em tecnologia da informação para a Prefeitura Municipal de Colatina abrange atividades essenciais à gestão da infraestrutura digital, como suporte técnico aos usuários, manutenção corretiva e adaptativa, além do planejamento, desenvolvimento e personalização de sistemas. Esses serviços são interdependentes e contínuos, o que exige uma execução integrada para garantir eficiência, qualidade e disponibilidade dos sistemas utilizados pela administração pública.





A divisão desses serviços entre diferentes fornecedores comprometeria a compatibilidade técnica, a coordenação das atividades e a comunicação entre as equipes, gerando riscos como falhas no suporte, atrasos na manutenção e impactos negativos na operação dos sistemas. A fragmentação também aumentaria a complexidade administrativa e os custos com fiscalização e monitoramento contratual.

Nesse contexto, a contratação em lote único se mostra como a alternativa mais eficiente, permitindo centralizar a gestão em um único fornecedor, o que simplifica o controle da execução contratual, assegura maior agilidade na resolução de problemas e garante a continuidade dos serviços. Tal abordagem também está em conformidade com os princípios da padronização e da economicidade previstos na Lei Federal nº 14.133/2021.

Dessa forma, adota-se o critério de julgamento pelo menor preço global, considerando que os serviços formam um conjunto coeso e indissociável. Essa escolha assegura não apenas a compatibilidade técnica e a continuidade operacional, mas também a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, evitando os riscos da fragmentação e promovendo a eficiência na gestão pública.

3 ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.
1	Fornecimento de infraestrutura em nuvem com suporte contínuo mensal, incluindo a disponibilização dos sistemas e monitoramento das aplicações web.	Serviço	20
2	Licença de uso para o sistema centralizado de autenticação e autorização de usuários.	Licença	1
2.1	Suporte para o sistema centralizado de autenticação e autorização de usuários.	Mensal	12
3	Licença de uso para o aplicativo nas plataformas iOS e	Licença	1





	Android.		
3.1	Suporte para o aplicativo nas plataformas iOS e Android.	Mensal	12
4	Licença de uso para sistema de agendamento online de serviços, nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Licença	1
4.1	Suporte para sistema de agendamento online de serviços, nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Mensal	12
5	Licença de uso para sistema de agendamento online consultas médicas, nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Licença	1
5.1	Suporte para sistema de agendamento online consultas médicas, nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Mensal	12
6	Licença de uso para sistema inteligência artificial utilizando AI para Chatbot, nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Licença	1
6.1	Suporte para sistema inteligência artificial utilizando AI para Chatbot, nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Mensal	12
7	Licença de uso para sistema de abertura de reclamação online para o Procon Municipal nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Licença	1
7.1	Suporte para sistema de abertura de reclamação online para o Procon Municipal nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Mensal	12





8	Licença de uso para sistema de fomento do turismo nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Licença	1
8.1	Suporte para sistema de fomento do turismo nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Mensal	12
9	Licença de uso para sistema de botão virtual de acionamento de emergência nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Licença	1
9.1	Suporte para sistema de botão virtual de acionamento de emergência nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Mensal	12
10	Licença de uso para sistema de emissão de carteirinhas sociais nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Licença	1
10.1	Suporte para sistema de emissão de carteirinhas sociais nas aplicações web e nativa Android e iOS.	Mensal	12
11	Licença de uso para sistema de pesquisa de satisfação nas aplicações web, nativa Android e iOS e tablet, e integrado com whatsapp.	Licença	1
11.1	Suporte para sistema de pesquisa de satisfação nas aplicações web, nativa Android e iOS e tablet, e integrado com whatsapp.	Mensal	12
12	Licença de uso para sistema centralizador de atendimento via plataforma oficial do Whatsapp (META), com atendentes ilimitados.	Licença	1
12.1	Suporte para sistema centralizador de atendimento via plataforma oficial do Whatsapp (META), com atendentes ilimitados.	Mensal	12





13	Licença de uso para sistema de Ouvidoria, Central de Serviços e Lei de Acesso à Informação nas aplicações web, nativa Android e iOS.	Licença	1
13.1	Suporte para sistema de Ouvidoria, Central de Serviços e Lei de Acesso à Informação nas aplicações web, nativa Android e iOS.	Mensal	12
14	Licença de uso de sistema de disparo de mensagens, como whatsapp.	Licença	1
14.1	Suporte para sistema de disparo de mensagens, como whatsapp.	Mensal	12
15	Licença de uso para sistema de descarte de lixo nativo Android e iOS.	Licença	1
15.1	Suporte para sistema de descarte de lixo nativo Android e iOS.	Mensal	12
16	Desenvolvimento sob demanda de novas funcionalidades e/ou sistemas (aplicativos ou plataformas web), conforme as necessidades específicas da Prefeitura Municipal de Colatina.	UST	30.000
17	APIs do Google Maps (GOOGLE) para serviços que exigem o uso de localização.	Requisição	50.000
18	Envio de mensagens por meio da plataforma oficial do WhatsApp (META), integrada aos sistemas da Prefeitura Municipal de Colatina, para comunicações relacionadas aos serviços.	Mensagem	400.000





4 METODOLOGIA

4.1 A execução dos serviços será realizada por meio de uma abordagem ágil, focada em entregas contínuas e adaptação às necessidades da Prefeitura Municipal de Colatina. O processo será dividido nas seguintes etapas:

4.1.1 Planejamento e definição de escopo:

4.1.1.1 Na fase inicial, serão definidos os objetivos, requisitos e cronograma do projeto. Será realizado um levantamento detalhado das necessidades da Prefeitura Municipal de Colatina, com a elaboração de um plano de trabalho claro e alinhado com os objetivos institucionais.

4.1.2 Desenvolvimento iterativo:

4.1.2.1 O projeto será conduzido por ciclos curtos de desenvolvimento, chamados sprints (2 a 4 semanas), com entregas contínuas de funcionalidades que serão avaliadas pela Prefeitura Municipal de Colatina. O progresso será monitorado regularmente, e o sistema será ajustado conforme o *feedback* obtido.

4.1.3 Integração contínua:

4.1.3.1 A equipe realizará a integração contínua do código, garantindo que todas as funcionalidades sejam testadas manualmente e estejam sempre disponíveis para avaliação. Isso assegura a detecção rápida de problemas e a entrega de versões estáveis.

4.1.4 Gestão de mudanças:

4.1.4.1 Mudanças no escopo serão gerenciadas de forma controlada, com aprovação da Prefeitura Municipal de Colatina. Ajustes necessários no cronograma ou recursos serão discutidos e implementados de forma ágil.

4.1.5 Testes e validação:





4.1.5.1 Serão realizados testes manuais de usabilidade, desempenho e segurança para garantir que o sistema atenda aos requisitos. A validação final será feita junto à Prefeitura Municipal de Colatina, assegurando que todas as funcionalidades estejam operando corretamente.

4.1.6 Implantação e capacitação:

4.1.6.1 A implantação será gradual, com acompanhamento contínuo. Será oferecido treinamento aos servidores da Prefeitura Municipal de Colatina para garantir o uso adequado do sistema. O suporte pós-implantação também estará disponível para ajustes e manutenção.

4.1.7 Suporte e evolução contínua:





4.1.7.1 Após a implantação, a contratada fornecerá suporte contínuo e realizará melhorias baseadas em *feedback* da Prefeitura Municipal de Colatina, assegurando que o sistema se mantenha atualizado e funcional.

5 DESCRITIVO TÉCNICO DA SOLUÇÃO A SER CONTRATADA

5.1 ITEM 01 - Fornecimento de infraestrutura em nuvem com suporte contínuo mensal, incluindo a disponibilização dos sistemas e monitoramento das aplicações web

a Deverá prover infraestrutura em nuvem com capacidade de suportar até 3.000 requisições por minuto (RPM) por aplicação, assegurando desempenho adequado durante picos de acesso.

b Deverá permitir o escalonamento automático de cada aplicação para até três instâncias, garantindo alta disponibilidade e continuidade dos serviços.

c Deverá oferecer suporte técnico contínuo, com atendimento mensal para monitoramento e resolução de incidentes relacionados às aplicações hospedadas.

d Deverá incluir serviços de monitoramento em tempo real das aplicações, com notificações automáticas em caso de falhas, degradações de desempenho ou indisponibilidade.

e Deverá atender às normas de segurança da informação vigentes, incluindo o armazenamento e tratamento de dados em conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

f Deverá garantir o registro detalhado de logs de atividades e acessos das aplicações hospedadas, armazenando tais registros por no mínimo 12 meses, para fins de auditoria e rastreabilidade.

g Deverá ser implementado com arquitetura escalável, que possibilite aumento ou redução de recursos de acordo com a demanda, minimizando custos operacionais.

h Deverá oferecer mecanismos de *backup* automático e recuperação de dados, com frequência mínima de execução diária, para garantir a continuidade das operações em caso de falhas.

i Deverá adotar padrões de interoperabilidade, permitindo integração com sistemas existentes do contratante e de terceiros.





- j Deverá possuir painel de gerenciamento centralizado para que o contratante acompanhe métricas de uso, desempenho e incidentes das aplicações hospedadas.
- k Deverá garantir disponibilidade mínima mensal de 99,5%, comprovada por relatórios mensais detalhados.
- l Deverá oferecer soluções para otimizar o tempo de resposta das aplicações, com suporte a *Content Delivery Network* (CDN) para redução de latência.
- m Deverá possibilitar a criação e gestão de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de forma isolada, com recursos independentes entre os ambientes.
- n Deverá proporcionar uma interface intuitiva e de fácil uso para desenvolvedores e administradores, contribuindo para a melhoria na experiência do usuário.
- o Deverá incluir treinamentos e documentação técnica detalhada para capacitar a equipe do contratante no uso e administração da solução contratada.

5.2 ITEM 02 - Licença de uso para o sistema centralizado de autenticação e autorização de usuários

- a Deverá suportar os protocolos *OpenID Connect* e *OAuth 2.0*, garantindo autenticação e autorização seguras, além de disponibilizar uma *API REST* para integração com outros sistemas.
- b Deverá permitir a funcionalidade de login único (*Single Sign-On - SSO*), possibilitando que o usuário se autentique uma única vez para acessar todas as aplicações integradas, sem necessidade de novos logins.
- c Deverá implementar logout único (*Single Logout - SLO*), assegurando que o usuário seja desconectado de todas as aplicações integradas ao realizar o logout em uma delas.
- d Deverá permitir que os usuários gerenciem suas próprias contas, incluindo atualização de informações do perfil, alteração de senha e *logout* de outros dispositivos conectados.
- e Deverá suportar autenticação de dois fatores (2FA) para administradores, garantindo maior segurança no acesso ao sistema administrativo.
- f Deverá permitir *login* social, integrando-se a provedores como *Google*, *Facebook* e outras redes sociais, para que os usuários utilizem suas contas existentes para autenticação.
- g Deverá permitir o gerenciamento de usuários por administradores, incluindo criação, edição, desativação e exclusão de contas, além de atribuição de permissões específicas.





- h Deverá possibilitar o gerenciamento de aplicações por administradores, incluindo a integração de novas aplicações ao sistema de *login* único e a configuração de quais informações do usuário cada aplicação pode acessar.
- i Deverá incluir um sistema de auditoria que registre as ações realizadas pelos usuários assegurando conformidade e rastreabilidade.
- j Deverá permitir a criação de níveis de perfis administrativos, incluindo administrador master e administradores com permissões específicas, configuráveis conforme as necessidades de uso.
- k Deverá ser escalável, suportando um número crescente de usuários e aplicações integradas, mantendo desempenho consistente e confiável.
- l Deverá garantir alta disponibilidade, com taxa de *uptime* mínima de 99,5%, assegurando que os usuários possam acessar o sistema e suas aplicações integradas de forma contínua.
- m Deverá fornecer suporte para a integração de novas aplicações, garantindo que o processo seja simplificado e alinhado aos padrões de segurança do sistema.
- n Deverá oferecer uma interface amigável e acessível para usuários finais e administradores, assegurando que o sistema atenda a diferentes níveis de competência técnica.

5.2.1 SUBITEM 2.1 - Suporte para o sistema centralizado de autenticação e autorização de usuários

- a Deverá incluir suporte técnico especializado para o sistema centralizador, assegurando atualização contínua, correção de bugs e manutenção preventiva para garantir a estabilidade e o desempenho da solução.
- b Deverá disponibilizar a aplicação e o banco de dados em infraestrutura em nuvem, utilizando soluções *PaaS (Platform as a Service)* com políticas de segurança avançadas.
- c Deverá contar com servidores escaláveis e de alta disponibilidade em nuvem, garantindo a continuidade dos serviços, mesmo em situações de alta demanda ou falhas técnicas.
- d Deverá implementar infraestrutura de rede pública e privada em nuvem, assegurando isolamento adequado para proteger os dados e garantir conectividade segura.





- e Deverá incluir um *cluster Kubernetes* configurado em alta disponibilidade, permitindo orquestração eficiente de contêineres e continuidade operacional.
- f Deverá oferecer escalabilidade automática das aplicações, ajustando recursos computacionais conforme o aumento ou redução da demanda de usuários.
- g Deverá garantir banco de dados escalável automaticamente, assegurando capacidade dinâmica de armazenamento e processamento conforme as necessidades do sistema.
- h Deverá implementar *backup* automatizado do banco de dados, com políticas de retenção e recuperação que garantam a integridade e a disponibilidade das informações.
- i Deverá incluir *firewall* a nível de aplicação, protegendo contra acessos não autorizados, ataques maliciosos e outras ameaças cibernéticas.
- j Deverá disponibilizar *load balancer* integrado aos servidores, distribuindo as requisições de maneira eficiente para suportar alta carga de tráfego e melhorar o desempenho do sistema.
- k Deverá implementar mecanismos de proteção contra deleção acidental e versionamento de objetos estáticos armazenados, assegurando a recuperação de dados críticos.
- l Deverá realizar monitoramento contínuo da infraestrutura e da aplicação, com alertas proativos para detecção e resolução antecipada de problemas técnicos.

5.3 ITEM 03 - Licença de uso para o aplicativo nas plataformas iOS e Android

- a Deverá permitir *login*, cadastro e alteração de senha de forma segura, com validação de e-mail e autenticação em conformidade com padrões modernos como *OAuth 2.0*.
- b Deverá permitir o envio de notificações *push* diretamente pelo painel administrativo, permitindo o envio de mensagens personalizadas, com agendamento e registro de histórico.
- c Deverá incluir um painel administrativo, permitindo à Prefeitura Municipal de Colatina gerenciar seções e funcionalidades do aplicativo, como locais, banners, vídeos, serviços e categorias. O painel deverá possibilitar atualizações de conteúdo em tempo real sem necessidade de atualização do aplicativo, garantindo flexibilidade ao atualizar as informações.
- d Deverá permitir a inclusão de anúncios e banners informativos para comunicação de campanhas, eventos ou avisos de interesse público.





e Deverá oferecer suporte à publicação de vídeos institucionais e educativos, integrando conteúdo audiovisual diretamente no aplicativo.

f Deverá incluir uma área para publicação de notícias, permitindo a visualização de atualizações e comunicados oficiais de maneira organizada.

g Deverá disponibilizar uma seção de links úteis, reunindo serviços relevantes oferecidos pela prefeitura e direcionando os cidadãos para plataformas específicas.

h Deverá disponibilizar uma seção de telefones úteis, abrangendo secretarias municipais (como saúde, esporte, finanças, entre outras) e serviços essenciais, com contatos atualizados.

i Deverá apresentar uma seção institucional "sobre a Prefeitura Municipal de Colatina", contendo informações sobre a gestão municipal.

j Deverá incluir uma área de serviços que disponibilize informações sobre a cidade, incluindo sua história, perfis e contatos dos secretários municipais, além de links diretos para as redes sociais oficiais da Prefeitura, promovendo transparência e engajamento com os cidadãos.

k Deverá fornecer uma lista de locais públicos e úteis da cidade, como praças, feiras livres, feiras orgânicas, quadras esportivas, unidades básicas de saúde, unidades escolares e pontos turísticos, incluindo informações detalhadas como endereço, telefone, WhatsApp e horário de funcionamento. O sistema deverá permitir a visualização desses locais no aplicativo e a integração com sistemas de localização existentes, possibilitando redirecionamento para mapas digitais.

l Deverá integrar tecnologia *chatbot* nativa, permitindo que o cidadão tenha suporte automatizado para suas dúvidas e acesso facilitado a informações relevantes e serviços.

m Deverá permitir a gestão de dependentes da conta do usuário, possibilitando o cadastro, visualização e administração de informações associadas.

n Deverá possibilitar atualizações contínuas para manutenção preventiva e evolutiva, garantindo a implementação de melhorias e adaptações às necessidades futuras da Prefeitura Municipal de Colatina.

o O aplicativo deverá ser personalizado e customizado de acordo com a identidade visual e design a ser aprovado pela Prefeitura Municipal de Colatina, incluindo cores, logotipos, fontes e outros elementos gráficos, garantindo alinhamento com a comunicação institucional e reconhecimento visual pelos cidadãos.





p A licença de uso do aplicativo deverá ser gratuita para os moradores e visitantes da cidade, caracterizando-se como uma ferramenta de governança eletrônica que aproxime o cidadão da Prefeitura, com potencial para integrar novos serviços públicos.

q Os aplicativos deverão ser desenvolvidos em plataforma nativa para as versões Android e iOS, garantindo desempenho otimizado e aproveitamento total das funcionalidades de cada sistema operacional.

r Deverá ser disponibilizado gratuitamente para *download* nas lojas oficiais de aplicativos dos sistemas Android e iOS, garantindo acesso irrestrito à população local e visitantes.

s O aplicativo deverá permitir integração com APIs de sistemas externos, possibilitando a expansão de funcionalidades conforme as necessidades da Prefeitura Municipal de Colatina, com desenvolvimento adicional mediante contratação de horas avulsas.

5.3.1 SUBITEM 3.1 - Suporte para o aplicativo nas plataformas iOS e Android

a Deverá incluir a gestão contínua das lojas de aplicativos (*Google Play* e *App Store*), garantindo a publicação, atualização e manutenção das versões do aplicativo, conforme os requisitos das respectivas plataformas.

b Deverá incluir suporte técnico especializado para o aplicativo, garantindo a atualização contínua, correções de bugs e a manutenção preventiva de forma a assegurar a disponibilidade e o desempenho do sistema.

c Deverá realizar o acompanhamento contínuo do desempenho do aplicativo nas lojas, monitorando métricas como avaliações, comentários de usuários e classificações.

d Deverá implementar ferramentas de análise de desempenho e correção de bugs, como *crash reports* e monitoramento de erros, garantindo a identificação e resolução ágil de problemas técnicos que impactem a experiência do usuário.

e Deverá realizar atualizações preventivas e evolutivas no aplicativo, incluindo ajustes de compatibilidade com novas versões dos sistemas operacionais Android e iOS.

f Deverá assegurar o monitoramento contínuo de segurança do aplicativo, com a aplicação de atualizações para correção de vulnerabilidades e conformidade com normas de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

g Deverá apoiar a Prefeitura Municipal de Colatina na criação de campanhas promocionais ou comunicados relacionados ao aplicativo, auxiliando na estratégia de comunicação para ampliar o engajamento da população.





- h Deverá disponibilizar a aplicação do painel administrativo e o banco de dados em infraestrutura de nuvem, utilizando serviços *PaaS (Platform as a Service)* que assegurem alta segurança, confiabilidade e conformidade com as regulamentações aplicáveis.
- i Deverá garantir servidores escaláveis e de alta disponibilidade em nuvem, com capacidade de suportar aumento de demanda sem interrupções.
- j Deverá possuir infraestrutura de rede pública e privada em nuvem, assegurando conectividade segura e isolada para os dados sensíveis do sistema.
- k Deverá implementar *cluster Kubernetes* em alta disponibilidade, permitindo orquestração de contêineres e garantindo continuidade dos serviços.
- l Deverá assegurar escalabilidade automática das aplicações, ajustando recursos computacionais de acordo com a variação no volume de usuários e demandas.
- m Deverá garantir banco de dados escalável automaticamente, ajustando capacidade de armazenamento e processamento conforme as necessidades do sistema.
- n Deverá implementar *backup* automatizado do banco de dados, com políticas de retenção e recuperação que assegurem a integridade e disponibilidade dos dados.
- o Deverá incluir *firewall* a nível de aplicação, protegendo contra acessos não autorizados e ataques maliciosos.
- p Deverá disponibilizar *load balancer* integrado aos servidores, distribuindo as requisições de forma eficiente para garantir alto desempenho mesmo em situações de carga elevada.
- q Deverá implementar proteção contra deleção acidental e versionamento de objetos estáticos armazenados, assegurando a integridade e recuperação de dados importantes.
- r Deverá realizar monitoramento contínuo da infraestrutura e da aplicação, com alertas proativos para a detecção e solução antecipada de problemas.

5.4 ITEM 04 - Licença de uso para sistema de agendamento online de serviços, nas aplicações web e nativa Android e iOS

a Deverá permitir o cadastro e gerenciamento de áreas específicas para agendamentos, como por exemplo carteira de trabalho, vacinas, recursos humanos, finanças, educação, quadras esportivas, atendimento jurídico, emissão de alvarás e licenças, orientação sobre IPTU, serviços de assistência social, matrículas escolares, reserva de espaços culturais, coleta de entulhos e atendimento para dúvidas e solicitações gerais no balcão de serviços públicos, entre outros.



b Deverá incluir uma interface administrativa que permita a configuração completa da agenda de cada local, com ajuste de horários disponíveis, duração dos serviços e capacidade de atendimentos simultâneos.

c Deverá possuir um painel gerencial com ferramentas para visualização em tempo real da agenda de cada unidade, permitindo o monitoramento eficiente do fluxo de atendimentos.

d Deverá possibilitar a geração de relatórios detalhados, com filtros avançados para seleção de unidade, tipo de serviço, intervalo de datas, status do agendamento, modalidade de atendimento, origem da solicitação, nome do solicitante e número do documento.

e Deverá enviar notificações automáticas aos cidadãos sobre o *status* de seus agendamentos por meio de e-mail, notificações no aplicativo ou mensagens via *WhatsApp*.

f Deverá ser responsivo, garantindo acesso e usabilidade em dispositivos móveis, *tablets* e *desktops*, independentemente do sistema operacional ou tamanho da tela do cidadão.

g Deverá incluir funcionalidades de acessibilidade, conforme as normas vigentes.

h Deverá permitir a integração com APIs modernas, utilizando padrões amplamente reconhecidos como *RESTful*.

i Deverá ser escalável, suportando um número crescente de usuários e transações sem perda de desempenho.

j Deverá garantir conformidade com normas de segurança e privacidade de dados, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

k Deverá registrar logs das operações realizadas no sistema administrativo, permitindo auditoria para garantir transparência e rastreabilidade.

l Deverá disponibilizar uma interface amigável e intuitiva para os cidadãos, com orientações claras sobre como realizar agendamentos e acessar informações relevantes.

m Deverá garantir disponibilidade contínua, com taxa de *uptime* mínima de 99,5%, assegurando que o sistema esteja funcional para atendimento em horários previamente definidos.

n Deverá contribuir para a redução de custos operacionais da Prefeitura Municipal de Colatina, simplificando processos e automatizando tarefas manuais relacionadas ao agendamento e gerenciamento de serviços.





o Deverá oferecer suporte técnico durante o horário comercial, com um canal dedicado para atendimento às dúvidas e problemas técnicos.

p Deverá incluir uma funcionalidade para a administração consultar e cancelar agendamentos.

q Deverá permitir o acesso administrativo por meio de autenticação segura, utilizando protocolos modernos como *OAuth 2.0* para autenticação e autorização.

r Deverá permitir a exportação de dados em formatos amplamente utilizados, como CSV, Excel e PDF, facilitando o compartilhamento e a análise externa dos relatórios gerados.

5.4.1 SUBITEM 4.1 - Suporte para sistema de agendamento online de serviços, nas aplicações web e nativa Android e iOS

a Deverá incluir suporte técnico especializado, disponível durante o horário comercial, com garantia de resposta inicial em até 2 (duas) horas para chamados críticos e até 6 (seis) horas para chamados de média prioridade.

b Deverá incluir um canal exclusivo de suporte, como e-mail, telefone ou *chat*, para comunicação direta com a equipe de atendimento, garantindo o registro e acompanhamento de todos os chamados.

c Deverá garantir a manutenção preventiva do módulo, realizando verificações periódicas para identificar e corrigir vulnerabilidades, garantindo o pleno funcionamento do sistema.

d Deverá incluir suporte técnico especializado, com garantia de atualização contínua, correção de bugs e manutenção preventiva para assegurar a disponibilidade e o desempenho do sistema.

e Deverá disponibilizar a aplicação e o banco de dados em infraestrutura em nuvem, utilizando os padrões de segurança e confiabilidade oferecidos por soluções *PaaS (Platform as a Service)*.

f Deverá possuir servidores escaláveis e de alta disponibilidade em nuvem, garantindo o funcionamento contínuo mesmo em momentos de alta demanda.

g Deverá implementar infraestrutura de rede pública e privada em nuvem, com isolamento adequado para proteger os dados e garantir conectividade segura.

h Deverá contar com um *cluster Kubernetes* configurado em alta disponibilidade, permitindo a orquestração eficiente de contêineres e a continuidade dos serviços.





- i Deverá oferecer escalabilidade automática das aplicações, ajustando a capacidade de acordo com o volume de requisições sem intervenção manual.
- j Deverá possuir banco de dados escalável automaticamente, permitindo o crescimento dinâmico do armazenamento e da capacidade de processamento conforme a demanda.
- k Deverá implementar *backup* automatizado do banco de dados, com políticas de retenção e recuperação para garantir a integridade e disponibilidade dos dados.
- l Deverá incluir *firewall* a nível de aplicação, protegendo o sistema contra acessos não autorizados e ataques maliciosos.
- m Deverá possuir um *load balancer* integrado aos servidores, distribuindo as requisições de forma eficiente para suportar alta carga de tráfego.
- n Deverá oferecer proteção contra deleção acidental e versionamento de objetos estáticos armazenados, assegurando a integridade e a recuperação de dados importantes.
- o Deverá realizar a monitoração contínua da infraestrutura e da aplicação, com notificações proativas para prevenir interrupções e identificar problemas antes que afetem os usuários.

5.5 ITEM 05 - Licença de uso para sistema de agendamento online consultas médicas, nas aplicações web e nativa Android e iOS

- a Deverá permitir o agendamento de consultas médicas com validação baseada nas regras definidas pelo município, vinculando o paciente à unidade de saúde conforme sua área de residência, mediante apresentação de documentos comprobatórios e identificação.
- b Deverá garantir que apenas pacientes pré-cadastrados no sistema possam realizar agendamentos, evitando que pessoas de outros municípios utilizem o serviço de saúde da Prefeitura Municipal de Colatina.
- c Deverá possibilitar a solicitação online de vinculação a uma unidade de saúde, permitindo o envio de documentos necessários conforme regras do município, com validação pelo painel administrativo.
- d Os dados do paciente pré-cadastrado deverão auxiliar o sistema a restringir as opções de agendamento com base em sexo, idade e especialidades disponíveis, como ocultar "Ginecologia" para homens ou "Pediatria" para cidadãos acima de uma faixa etária específica.





e Deverá permitir que as regras de restrição por sexo e idade sejam parametrizadas e gerenciadas no painel administrativo, garantindo flexibilidade na definição de especificidades.

f Deverá possibilitar o cadastro e gerenciamento de dependentes, permitindo que consultas médicas sejam agendadas em nome dos dependentes associados à conta do paciente principal.

g Deverá oferecer suporte ao agendamento online de consultas de telemedicina, integrando o módulo de teleconsulta ao aplicativo e ao sistema web.

h Deverá permitir que pacientes recebam documentos enviados pelo médico após a consulta e enviem os documentos necessários ao médico antes da consulta.

i Deverá gerar relatórios detalhados de agendamentos com filtros como unidade, serviço, intervalo de datas, *status*, profissional, nome do cidadão e número de documento, com opção de exportação para formatos como XLS e PDF.

j Deverá permitir o gerenciamento de profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, entre outros), incluindo vínculo com serviços, unidades de saúde e códigos CBO.

k Deverá parametrizar o cadastro de pacientes e unidades de saúde por área e microárea, permitindo que o sistema limite os agendamentos apenas às unidades dentro da mesma área do paciente, caso definido pelo município.

l Deverá permitir que auxiliares administrativos controlem as agendas das unidades de saúde às quais estão alocados, com permissões configuráveis pelo administrador da unidade.

m Deverá permitir que pacientes confirmem ou cancelem seus agendamentos antes do horário da consulta, enviando notificações *push* e e-mails informativos para cada ação realizada.

n Deverá bloquear automaticamente usuários que confirmaram consultas e faltaram um número de vezes configurável no painel administrativo, com opção de ajuste dessa regra.

o O agendamento deverá ser incluído no perfil do paciente, com envio de alerta no aplicativo antes do horário da consulta.

p O aplicativo deverá exibir as próximas consultas do paciente ao acessar a seção de agendamentos, com detalhamento das informações.





q Deverá incluir um módulo gerencial com tabelas e gráficos que permitam visualizar quantitativos de agendamentos por situação, pacientes por unidade, e atendimentos por idade e sexo, entre outras métricas relevantes.

r Deverá permitir a classificação do atendimento como ausente, presente, desistente ou dispensado, registrada pelo atendente no momento do atendimento.

s Deverá garantir que todas as orientações relacionadas à consulta estejam acessíveis no perfil do paciente dentro do aplicativo.

t Deverá exibir duas imagens simultâneas (paciente e médico) durante a consulta, além de uma área de chat para troca de mensagens, envio de receitas e documentos.

u Deverá registrar logs detalhados das operações realizadas, assegurando rastreabilidade e conformidade com normas de auditoria.

v Deverá garantir alta disponibilidade, com *uptime* mínimo de 99,5%, assegurando o funcionamento contínuo do sistema para os cidadãos.

w Deverá fornecer uma experiência do usuário com interface intuitiva, notificações oportunas e suporte integrado às demandas do município.

x Deverá permitir que o paciente agende e realize consultas online diretamente no aplicativo ou no site, com interface integrada e amigável.

y Deverá ser escalável para suportar aumento no número de usuários e transações, mantendo desempenho consistente.

z Deverá ser compatível com APIs modernas, como RESTful, permitindo integração com sistemas externos e plataformas de terceiros.

5.5.1 - SUBITEM 5.1 - Suporte para sistema de agendamento online consultas médicas, nas aplicações web e nativa Android e iOS

a Deverá incluir suporte técnico especializado para o sistema, garantindo a atualização contínua, correções de bugs e a manutenção preventiva de forma a assegurar a disponibilidade e o desempenho do sistema.

b Deverá disponibilizar a aplicação e o banco de dados em infraestrutura de nuvem, utilizando serviços *PaaS (Platform as a Service)* que assegurem alta segurança, confiabilidade e conformidade com as regulamentações aplicáveis.

c Deverá garantir servidores escaláveis e de alta disponibilidade em nuvem, com capacidade de suportar aumento de demanda sem interrupções.





- d Deverá possuir infraestrutura de rede pública e privada em nuvem, assegurando conectividade segura e isolada para os dados sensíveis do sistema.
- e Deverá implementar *cluster Kubernetes* em alta disponibilidade, permitindo orquestração de contêineres e garantindo continuidade dos serviços.
- f Deverá assegurar escalabilidade automática das aplicações, ajustando recursos computacionais de acordo com a variação no volume de usuários e demandas.
- g Deverá garantir banco de dados escalável automaticamente, ajustando capacidade de armazenamento e processamento conforme as necessidades do sistema.
- h Deverá implementar *backup* automatizado do banco de dados, com políticas de retenção e recuperação que assegurem a integridade e disponibilidade dos dados.
- i Deverá incluir *firewall* a nível de aplicação, protegendo contra acessos não autorizados e ataques maliciosos.
- j Deverá disponibilizar *load balancer* integrado aos servidores, distribuindo as requisições de forma eficiente para garantir alto desempenho mesmo em situações de carga elevada.
- k Deverá implementar proteção contra deleção acidental e versionamento de objetos estáticos armazenados, assegurando a integridade e recuperação de dados importantes.
- l Deverá realizar monitoramento contínuo da infraestrutura e da aplicação, com alertas proativos para a detecção e solução antecipada de problemas.

5.6 ITEM 06 - Licença de uso para sistema inteligência artificial utilizando AI para ChatBot, nas aplicações web e nativa Android e iOS

- a Deverá possibilitar a criação e configuração de *personas* customizadas para o *chatbot*, incluindo personalização de tom, linguagem e comportamento.
- b Deverá suportar o recurso de animações nas interações do *chatbot*, proporcionando uma experiência interativa e dinâmica para os usuários.
- c Deverá implementar funcionalidade de conversão de fala para texto (*speech-to-text*) com alta precisão, permitindo que os usuários interajam por comandos de voz.
- d Deverá ser disponibilizado como aplicativo para dispositivos iOS, Android e em ambiente web, garantindo acesso multiplataforma.
- e Deverá ser compatível com o protocolo *OAuth 2.0*, assegurando autenticação e autorização seguras dos usuários.



f Deverá incluir mecanismo de identificação de usuários, com capacidade de oferecer interações personalizadas.

g Deverá oferecer integração com plataformas de Processamento de Linguagem Natural (PLN), como *Dialog Flow* ou alternativas equivalentes, garantindo flexibilidade tecnológica.

h Deverá utilizar modelos de linguagem avançados (*LLM - Large Language Models*) para aprimorar a capacidade de compreensão e resposta do *chatbot*.

i Deverá proporcionar funcionalidades para coleta e visualização de métricas de uso, incluindo o número de mensagens trocadas, duração das sessões e volume de interações por período.

j Deverá assegurar conformidade com normas de segurança e privacidade de dados, incluindo, mas não se limitando, à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ou legislações aplicáveis.

k Deverá possuir arquitetura escalável que suporte crescimento no número de usuários simultâneos, sem impacto significativo na performance do sistema.

l Deverá oferecer mecanismos de registro de logs detalhados para auditoria de eventos e rastreamento de atividades no sistema.

m Deverá disponibilizar APIs modernas e documentadas, utilizando padrões amplamente adotados no mercado, para possibilitar a integração com outros sistemas e plataformas externas.

n Deverá ser projetado para operar de forma contínua, com alta disponibilidade (mínimo de 99,5%), assegurando o funcionamento mesmo em cenários de alta demanda.

o Deverá contribuir para a redução de custos operacionais relacionados ao atendimento, por meio de automação eficiente de interações e suporte a múltiplos usuários simultaneamente.

p Deverá ser desenvolvido com foco na experiência do usuário, garantindo interface intuitiva, rápida resposta e acessibilidade para diversos perfis de público.

q Deverá possibilitar o treinamento do *chatbot* baseado em *intents*, permitindo a definição de padrões de interação e respostas específicas para cenários pré-determinados.

r Deverá oferecer suporte ao treinamento de LLMs utilizando *embeddings*, permitindo a inserção de informações específicas para melhorar o contexto e a relevância das respostas durante as interações.





s Deverá ser capaz de enviar como resposta diferentes tipos de conteúdo, incluindo texto, áudio, vídeo e arquivos, atendendo a diversas necessidades de comunicação e suporte.

t Deverá permitir o monitoramento detalhado das sessões e mensagens trocadas entre usuários e o *chatbot*, incluindo informações como início e término das sessões, quantidade de interações realizadas e tempo médio de resposta.

u Deverá possuir funcionalidade para identificar mensagens classificadas como "*fallbacks*", ou seja, aquelas em que o *chatbot* não compreendeu a intenção do usuário, e disponibilizar relatórios para análise e refinamento contínuo das interações.

v Deverá ser capaz de responder perguntas frequentes, resolver problemas, oferecer recomendações e informações como a exemplo suporte com base nos dados especificados.

w Deverá disponibilizar um *widget* flutuante para incorporação em portais e sistemas web, permitindo a interação com o chatbot de forma integrada e intuitiva, com opções de personalização de aparência, posicionamento e comportamento para adequação ao design dos portais.

5.6.1 SUBITEM 6.1 - Suporte para sistema inteligência artificial utilizando AI para ChatBot, nas aplicações web e nativa Android e iOS

a Deverá incluir suporte técnico especializado para diagnóstico e resolução de problemas relacionados ao funcionamento do módulo de *chatbot*.

b Deverá prever atualizações regulares do sistema, incluindo melhorias de segurança, correções de *bugs* e atualizações tecnológicas para manter a compatibilidade com plataformas e APIs externas.

c Deverá oferecer acompanhamento proativo para monitoramento de desempenho do *chatbot*, com relatórios periódicos e sugestões de melhorias para otimização das interações e resposta às necessidades dos usuários.

d Deverá disponibilizar equipe capacitada para realizar ajustes no treinamento do *chatbot*, tanto em *intents* quanto na incorporação de novos *embeddings*, para garantir que o sistema permaneça alinhado às demandas operacionais e contextuais.

e Deverá incluir suporte à configuração e personalização contínua do *widget* flutuante para adequação às atualizações de portais e sistemas web integrados.





f Deverá prever treinamento inicial e contínuo para a equipe técnica e operacional do contratante, garantindo pleno conhecimento das funcionalidades do módulo de *chatbot* e autonomia no uso e gestão da solução.

g Deverá assegurar a continuidade operacional do módulo, com disponibilidade mínima de 99,5%, e mecanismos de contingência para mitigar impactos em caso de falhas ou indisponibilidade.

h Deverá fornecer canais de suporte multicanal (e-mail, telefone e sistema de tickets) com registro de solicitações e acompanhamento do histórico de atendimento.

i Deverá contemplar suporte à análise de métricas, identificação de mensagens classificadas como "*fallbacks*" e ajustes nas configurações de relatórios e painéis analíticos.

j Deverá incluir suporte contínuo para garantir a conformidade do módulo com legislações aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e normativas específicas do setor público.

5.7 ITEM 07 - Licença de uso para sistema de abertura de reclamação online para o Procon Municipal nas aplicações web e nativa Android e iOS

a Deverá permitir o gerenciamento completo de processos de reclamação, incluindo abertura, anexação de documentos, detalhamento de informações e interface de interação entre consumidores e agentes do PROCON.

b Deverá possuir funcionalidade de agendamento online para atendimento presencial, com interface amigável e integração com o módulo administrativo.

c Deverá disponibilizar o Código de Defesa do Consumidor em formato digital, tanto como arquivo quanto em áudio, com atualizações consolidadas sempre que houver alterações legislativas.

d Deverá oferecer um *ranking* atualizado das empresas mais reclamadas.

e Deverá incluir um aplicativo Android exclusivo para agentes do PROCON coletarem preços de produtos essenciais no mercado, permitindo a divulgação de listas de preços para consulta pública.

f Deverá ser entregue com um sistema administrativo dedicado para o módulo PROCON, incluindo a gestão de perfis de usuários, administradores e permissões diferenciadas.





- g Deverá possuir uma sala de audiência online, integrada ao módulo e ao aplicativo, com suporte para videoconferências.
- h Deverá possuir envio de notificações de audiência online, permitindo a confirmação de participação mediante assinatura digital.
- i Deverá atender aos padrões modernos de interoperabilidade, permitindo a integração do módulo PROCON com outros sistemas governamentais e aplicativos externos.
- j Deverá registrar logs detalhados das interações realizadas, garantindo rastreabilidade e conformidade com as melhores práticas de auditoria.
- k Deverá garantir a escalabilidade automática do sistema, ajustando a capacidade de servidores e banco de dados conforme o aumento de demanda.
- l Deverá ser compatível com APIs modernas, utilizando padrões amplamente reconhecidos como *RESTful* para facilitar a interoperabilidade com outros sistemas.
- m Deverá garantir alta disponibilidade, com *uptime* mínimo de 99,5%, assegurando que o sistema esteja funcional para atendimentos e operações contínuas.
- n Deverá fornecer relatórios gerenciais detalhados sobre as reclamações com filtros avançados e exportação para formatos como CSV e PDF.
- o Deverá ser responsivo e compatível com dispositivos móveis, *tablets* e *desktops*, assegurando a melhor experiência para os usuários finais.

5.7.1 SUBITEM 7.1 - Suporte para sistema de abertura de reclamação online para o Procon Municipal nas aplicações web e nativa Android e iOS

- a Deverá incluir suporte técnico especializado para o sistema, garantindo a atualização contínua, correções de *bugs* e a manutenção preventiva de forma a assegurar a disponibilidade e o desempenho do sistema.
- b Deverá disponibilizar a aplicação e o banco de dados em infraestrutura de nuvem, utilizando serviços *PaaS (Platform as a Service)* que assegurem alta segurança, confiabilidade e conformidade com as regulamentações aplicáveis.
- c Deverá garantir servidores escaláveis e de alta disponibilidade em nuvem, com capacidade de suportar aumento de demanda sem interrupções.
- d Deverá possuir infraestrutura de rede pública e privada em nuvem, assegurando conectividade segura e isolada para os dados sensíveis do sistema.





e Deverá implementar *cluster Kubernetes* em alta disponibilidade, permitindo orquestração de contêineres e garantindo continuidade dos serviços.

f Deverá assegurar escalabilidade automática das aplicações, ajustando recursos computacionais de acordo com a variação no volume de usuários e demandas.

g Deverá garantir banco de dados escalável automaticamente, ajustando capacidade de armazenamento e processamento conforme as necessidades do sistema.

h Deverá implementar *backup* automatizado do banco de dados, com políticas de retenção e recuperação que assegurem a integridade e disponibilidade dos dados.

i Deverá incluir *firewall* a nível de aplicação, protegendo contra acessos não autorizados e ataques maliciosos.

j Deverá disponibilizar *load balancer* integrado aos servidores, distribuindo as requisições de forma eficiente para garantir alto desempenho mesmo em situações de carga elevada.

k Deverá implementar proteção contra deleção acidental e versionamento de objetos estáticos armazenados, assegurando a integridade e recuperação de dados importantes.

l Deverá realizar monitoramento contínuo da infraestrutura e da aplicação, com alertas proativos para a detecção e solução antecipada de problemas.

5.8 ITEM 08 - Licença de uso para sistema de fomento do turismo nas aplicações web e nativa Android e iOS

a Deverá permitir ao cidadão apontar a câmera do dispositivo para um monumento ou ponto turístico e exibir informações em realidade aumentada, incluindo áudio, imagens e vídeos sobre o local.

b Deverá disponibilizar interface de pesquisa com filtros por preferências, como categorias (bares, hotéis, eventos), localização, datas, e exibir os resultados em um mapa interativo baseado em tecnologia Google Maps ou em uma interface própria, além de lista detalhada com informações organizadas.

c Deverá fornecer uma agenda de eventos, permitindo a visualização de eventos próximos e em destaque, organizados por tipo (praças, praias, restaurantes, etc.), com a possibilidade de filtrar por categorias, datas e localização.

d Deverá permitir que o cidadão visualize detalhes de um evento ou local, incluindo descrição completa, fotos, vídeos, informações de contato, horários e localização georreferenciada.





e Deverá disponibilizar uma seção de "Dicas da Galera", permitindo aos cidadãos compartilhar informações sobre locais, eventos ou atividades, com funcionalidades de curtir, comentar e favoritar dicas de outros usuários, garantindo moderação por parte dos administradores.

f Deverá permitir que o cidadão favorite locais, eventos ou dicas, com a funcionalidade de acessar uma lista personalizada de itens salvos para consulta posterior.

g Deverá oferecer uma seção de principais notícias relacionadas ao turismo, com filtros por categoria, data e localização, e permitir a visualização de detalhes das notícias.

h Deverá permitir o cadastro, edição e exclusão de informações de monumentos e pontos turísticos, incluindo dados multimídia para exibição em realidade aumentada, acessível a partir do painel administrativo.

i Deverá permitir a gestão de eventos e locais, incluindo a inclusão de detalhes como descrição, datas, horários, localização e destaque, acessível a partir do painel administrativo.

j Deverá possibilitar a moderação de conteúdos compartilhados na seção "Dicas da Galera", permitindo a aprovação, edição ou exclusão de postagens diretamente pelo painel administrativo.

k Deverá permitir o gerenciamento de notícias de turismo, incluindo funcionalidades de categorização, filtro e agendamento de publicação, acessível pelo painel administrativo.

l Deverá ser compatível com dispositivos móveis, utilizando sensores como GPS para exibir pontos turísticos próximos e a câmera para funcionalidades de realidade aumentada.

m Deverá implementar notificações *push* em dispositivos móveis para alertar cidadãos sobre eventos, locais próximos ou atualizações em itens favoritos.

n Deverá ser escalável, garantindo que suporte o crescimento no número de usuários, eventos cadastrados e interações simultâneas sem perda de desempenho.

o Deverá ser compatível com APIs modernas, permitindo integrações com sistemas de geolocalização, redes sociais e outros serviços relacionados ao turismo.

p Deverá estar em conformidade com as normas de segurança e privacidade de dados, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo o consentimento do usuário para coleta e uso de dados.





q Deverá registrar logs de todas as ações realizadas no sistema, permitindo auditoria e rastreamento de atividades conforme regulamentações públicas.

r Deverá atender aos padrões de interoperabilidade, permitindo troca de informações com outros sistemas governamentais e plataformas de turismo.

s Deverá garantir alta disponibilidade e resiliência, assegurando operação contínua, mesmo em situações de pico de acessos.

t Deverá ser projetado para melhorar a experiência do usuário final, com interfaces intuitivas, tempos de resposta rápidos e navegação acessível tanto para dispositivos móveis quanto *desktops*.

5.8.1 SUBITEM 8.1 - Suporte para sistema de fomento do turismo nas aplicações web e nativa Android e iOS

a Deverá contemplar suporte técnico especializado para resolução de problemas relacionados ao funcionamento do sistema, incluindo funcionalidades de realidade aumentada, pesquisa interativa, agenda de eventos e outras descritas nos requisitos do módulo.

b Deverá disponibilizar serviço de atendimento ao cliente em horário comercial, com canais de comunicação definidos, como e-mail, telefone e sistema de chamados online.

c Deverá incluir a atualização contínua do sistema para garantir compatibilidade com novas versões de navegadores, sistemas operacionais móveis e APIs utilizadas, como Google Maps, bem como melhorias em segurança e desempenho.

d Deverá implementar ações preventivas para evitar interrupções, como monitoramento proativo de infraestrutura, desempenho e acessos, além de relatórios periódicos com recomendações técnicas.

e Deverá garantir a manutenção evolutiva do sistema, permitindo adaptações às necessidades futuras da administração pública, como inclusão de novas categorias, filtros ou recursos relacionados ao turismo.

f Deverá assegurar a conformidade contínua com regulamentações e legislações aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), implementando ajustes sempre que necessário para atender a mudanças normativas.

g Deverá oferecer treinamento periódico para os usuários administrativos do sistema, garantindo atualização de conhecimento sobre funcionalidades e boas práticas de uso.



h Deverá incluir um plano de contingência para recuperação do sistema em caso de falhas críticas ou indisponibilidades, com prazos estabelecidos para resposta e retomada completa do serviço.

i Deverá fornecer relatórios detalhados sobre os atendimentos realizados no âmbito do suporte técnico, incluindo número de chamados, tempo médio de resolução e ações tomadas.

j Deverá manter um repositório de documentação técnica e manuais atualizados do sistema, acessíveis pela administração pública, para consultas relacionadas à operação e manutenção do módulo.

k Deverá garantir a continuidade do suporte para dispositivos móveis e interfaces web, acompanhando o lançamento de novos dispositivos e tecnologias no mercado.

l Deverá oferecer melhorias na experiência do usuário baseadas em *feedbacks* enviados pelos cidadãos e administradores, com prazos acordados para análise e implementação das sugestões viáveis.

5.9 ITEM 09 - Licença de uso para sistema de botão virtual de acionamento de emergência nas aplicações web e nativa Android e iOS

a O sistema deverá possuir uma interface administrativa para gestão de usuários, permitindo que o administrador cadastre, edite e exclua servidores autorizados a acionar o botão de pânico, bem como associe essas permissões a localidades específicas definidas pela prefeitura (exemplo: escolas, postos de saúde, CRAS, entre outros).

b O sistema administrativo de *backend* deverá apresentar uma interface gráfica para visualização de mapa integrado ao Google Maps, permitindo que o administrador visualize as localidades cadastradas e as respectivas marcações. As ocorrências acionadas pelo botão de pânico deverão ser destacadas no mapa, com a exibição de um aviso sonoro para alertar o administrador.

c O sistema deverá permitir que o administrador aceite ou rejeite as ocorrências acionadas, com um mecanismo de confirmação que registre a resposta para fins de auditoria.

d O sistema deverá fornecer filtros dinâmicos para o administrador, permitindo que sejam consultadas ocorrências por tipo de evento, data (dia, mês) e horário, com o objetivo de facilitar a busca e o gerenciamento de incidentes.





e O sistema deverá permitir que, através de um aplicativo personalizado, acione o botão de pânico, enviando um alerta para o *backend* administrativo.

f O aplicativo deverá exibir informações sobre os usuários credenciados a acionar o botão de pânico, possibilitando identificar quem pode utilizar a funcionalidade.

g O sistema deverá permitir a integração do aplicativo de acionamento de pânico com aplicativos de terceiros por meio de APIs, ou, alternativamente, permitir o uso de um aplicativo específico desenvolvido para essa função.

h O sistema deverá ser integrado à base de dados do município, de modo que o servidor possa utilizar um login único para acessar o sistema, sem a necessidade de autenticação redundante.

i O sistema deverá ser escalável, suportando aumento de usuários e localidades sem comprometer a performance. A arquitetura deverá ser preparada para crescer conforme a demanda do município.

j O sistema deverá ser compatível com APIs modernas, permitindo a integração com outros sistemas de gerenciamento e plataformas já utilizadas pela prefeitura.

k O sistema deverá atender às normas de segurança da informação, incluindo a implementação de criptografia de dados em trânsito e em repouso, e conformidade com as leis de proteção de dados pessoais, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

l O sistema deverá garantir a integridade e confidencialidade dos dados, com a implementação de controles de acesso baseados em perfil de usuário e a possibilidade de rastrear atividades por meio de logs de auditoria.

m O sistema deverá adotar padrões de interoperabilidade para garantir que a comunicação entre o *backend* e os dispositivos móveis seja eficiente e segura, além de facilitar a integração com outras plataformas governamentais.

n O sistema deverá garantir disponibilidade contínua de 99,9%, com um mecanismo robusto de monitoramento e alertas para possíveis falhas de operação, visando minimizar o impacto de eventuais incidentes.

o O sistema deverá ser projetado para redução de custos operacionais, utilizando tecnologias de infraestrutura de baixo custo, como computação em nuvem, além de otimizar os processos de manutenção e atualização.





p O sistema deverá proporcionar uma experiência de usuário intuitiva e de fácil utilização, tanto para os administradores quanto para os servidores, com interface amigável e acessível, compatível com dispositivos móveis e *desktop*.

5.9.1 SUBITEM 9.1 - Suporte para sistema de botão virtual de acionamento de emergência nas aplicações web e nativa Android e iOS

5.9.1.1 O presente item compreende a contratação de serviços de suporte continuado para o sistema de alerta de emergência, abrangendo assistência técnica especializada e atualizações regulares. O suporte inclui a resolução de problemas críticos, treinamento da equipe contratante, análise de métricas, disponibilização do sistema em infraestrutura em nuvem para garantir escalabilidade e alta disponibilidade, e conformidade com a LGPD e normas aplicáveis, assegurando a continuidade operacional e eficiência do sistema.

a Deverá ser fornecido suporte técnico contínuo para a plataforma de atendimento, abrangendo atendimento remoto e presencial, conforme necessidade, para resolução de problemas e manutenção da operação.

b O suporte deverá incluir a manutenção corretiva para solução de falhas operacionais ou interrupções no serviço, assegurando o pleno funcionamento da plataforma.

c Deverá oferecer suporte para configuração, treinamento contínuo e adaptação às necessidades operacionais da contratante, garantindo a plena utilização dos recursos do sistema.

d A contratada deverá disponibilizar equipe técnica qualificada para atender às solicitações da contratante, com tempo máximo de resposta e resolução conforme prazos estipulados no SLA.

e Deverá ser fornecido acompanhamento técnico para a execução de *backups* periódicos e verificação da integridade das informações armazenadas, garantindo segurança e disponibilidade dos dados.

f A contratada deverá oferecer canal exclusivo de atendimento para suporte técnico, com múltiplos meios de comunicação, como telefone, e-mail e chat, garantindo acessibilidade e eficiência no atendimento às demandas da contratante.

g Deverá ser incluído no serviço o suporte técnico para migração de dados e adaptações técnicas necessárias para manter a integração com sistemas internos e externos da contratante, conforme mudanças ou atualizações necessárias.



h O serviço de suporte deverá ser prestado em conformidade com as boas práticas de ITIL ou equivalente, assegurando o cumprimento de padrões de qualidade e eficiência.

5.10 ITEM 10 - Licença de uso para sistema de emissão de carteirinhas sociais nas aplicações web e nativa Android e iOS

a Deverá permitir a solicitação de carteirinhas para categorias como Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, Síndrome de *Down*, Pessoa com Fibromialgia, Identidade Funcional, Idoso, Atleta, entre outras, por meio de uma interface intuitiva, possibilitando o envio de documentos comprobatórios, termos de aceite auto declaratórios e comprovação de residência.

b Deverá oferecer um painel gerencial para administração completa das carteirinhas e solicitações, permitindo análise, aprovação ou reprovação, com registro obrigatório dos motivos para rejeições.

c Deverá possibilitar a configuração do prazo de validade das carteirinhas de forma personalizada, ajustável conforme o tipo de documento emitido.

d Deverá permitir que o cidadão solicite e visualize carteirinhas para seus dependentes previamente cadastrados na plataforma.

e Deverá incluir um sistema administrativo dedicado ao módulo, contemplando gestão de perfis de usuários por categoria.

f Deverá registrar logs detalhados das interações realizadas, garantindo rastreabilidade, auditoria e conformidade com as melhores práticas de segurança e governança.

g Deverá garantir escalabilidade automática, ajustando a capacidade do sistema e do banco de dados para atender aumentos na demanda de solicitações e acessos.

h Deverá ser compatível com APIs modernas, utilizando padrões amplamente reconhecidos, como *RESTful*, para integração com outros sistemas governamentais e plataformas externas.

i Deverá garantir alta disponibilidade, assegurando um uptime mínimo de 99,5% para que o sistema esteja sempre funcional e acessível.

j Deverá fornecer relatórios gerenciais detalhados sobre as solicitações e carteirinhas emitidas, com filtros avançados e opções de exportação para formatos como PDF e CSV.

k Deverá ser responsivo, oferecendo compatibilidade com dispositivos móveis, tablets e *desktops*, garantindo uma experiência de uso uniforme e eficiente para todos os usuários.





l Deverá permitir que o munícipe visualize suas carteirinhas aprovadas por meio de um portal web e nativamente em aplicativos Android e iOS, possibilitando o *download* para utilização offline.

m Deverá permitir que o munícipe visualize as solicitações feitas, bem como o status de cada uma. Em caso de rejeição, o sistema deverá exibir o motivo de forma clara.

n Na visualização da carteirinha aprovada, deverá conter um QR Code para validação da autenticidade. Ao escanear o QR Code, deverá ser apresentada uma interface que comprove a veracidade da carteirinha, com informações sobre a data e hora em que a validação foi realizada.

5.10.1 SUBITEM 10.1 - Suporte para sistema de emissão de carteirinhas sociais nas aplicações web e nativa Android e iOS

a Deverá incluir suporte técnico especializado para o sistema, garantindo a atualização contínua, correções de bugs e a manutenção preventiva de forma a assegurar a disponibilidade e o desempenho do sistema.

b Deverá disponibilizar a aplicação e o banco de dados em infraestrutura de nuvem, utilizando serviços *PaaS (Platform as a Service)* que assegurem alta segurança, confiabilidade e conformidade com as regulamentações aplicáveis.

c Deverá garantir servidores escaláveis e de alta disponibilidade em nuvem, com capacidade de suportar aumento de demanda sem interrupções.

d Deverá possuir infraestrutura de rede pública e privada em nuvem, assegurando conectividade segura e isolada para os dados sensíveis do sistema.

e Deverá implementar *cluster Kubernetes* em alta disponibilidade, permitindo orquestração de contêineres e garantindo continuidade dos serviços.

f Deverá assegurar escalabilidade automática das aplicações, ajustando recursos computacionais de acordo com a variação no volume de usuários e demandas.

g Deverá garantir banco de dados escalável automaticamente, ajustando capacidade de armazenamento e processamento conforme as necessidades do sistema.

h Deverá implementar *backup* automatizado do banco de dados, com políticas de retenção e recuperação que assegurem a integridade e disponibilidade dos dados.

i Deverá incluir *firewall* a nível de aplicação, protegendo contra acessos não autorizados e ataques maliciosos.





- j Deverá disponibilizar load balancer integrado aos servidores, distribuindo as requisições de forma eficiente para garantir alto desempenho mesmo em situações de carga elevada.
- k Deverá implementar proteção contra deleção acidental e versionamento de objetos estáticos armazenados, assegurando a integridade e recuperação de dados importantes.
- l Deverá realizar monitoramento contínuo da infraestrutura e da aplicação, com alertas proativos para a detecção e solução antecipada de problemas.

5.11 ITEM 11 - Licença de uso para sistema de pesquisa de satisfação nas aplicações web, nativa Android e iOS e tablet, e integrado com Whatsapp

- a O sistema deverá permitir que pesquisas de satisfação sejam aplicadas nos fluxos dos demais módulos.
- b As pesquisas deverão ser exibidas ao usuário final de forma contextual e automática, com base no fluxo de cada módulo, como: Após a conclusão de um atendimento ou manifestação; após o encerramento de um chamado; e em momentos específicos definidos pela administração geral do sistema.
- c O sistema deverá garantir que os resultados das pesquisas sejam exibidos exclusivamente nos painéis administrativos dos módulos correspondentes.
- d O sistema deverá garantir que todas as pesquisas tenham um formato padronizado, incluindo: Estrutura das perguntas (escalas, múltipla escolha, etc; e mensagem inicial e texto de agradecimento).
- e O sistema deverá ser projetado para que as pesquisas sejam exibidas de forma simples, acessível e responsiva, otimizadas para dispositivos móveis e *desktops*.
- f As respostas às pesquisas deverão ser armazenadas de maneira segura e em conformidade com a LGPD, com opções de anonimização quando aplicável.
- g O sistema deverá possibilitar que os resultados das pesquisas sejam armazenados por um período mínimo de 5 anos, para atender a requisitos legais e análises históricas.
- h O sistema deverá fornecer relatórios gráficos no painel administrativo de cada módulo.
- i As pesquisas aplicadas deverão respeitar a identidade visual e o tema do site/app, oferecendo uma experiência integrada para o usuário final.
- j O sistema deverá garantir que o usuário final tenha a liberdade de participar ou não das pesquisas, podendo rejeitá-las ou ignorá-las sem impacto no fluxo principal do módulo.





5.11.1 SUBITEM 11.1 - Suporte para sistema de pesquisa de satisfação nas aplicações web, nativa Android e iOS e tablet, e integrado com Whatsapp.

a Deverá incluir suporte técnico especializado para o sistema, garantindo a atualização contínua, correções de bugs e a manutenção preventiva de forma a assegurar a disponibilidade e o desempenho do sistema.

b O suporte deverá contemplar ajustes ou melhorias necessárias para garantir a integração contínua das pesquisas nos fluxos do site/app e a correta exibição dos resultados nos painéis administrativos dos módulos correspondentes.

c O fornecedor deverá realizar atualizações periódicas do sistema para manter a compatibilidade com novos navegadores, dispositivos e versões de sistemas operacionais.

d O suporte deverá garantir a conformidade contínua com a LGPD, ajustando o sistema conforme mudanças nas normas ou regulações.

e O fornecedor deverá oferecer treinamento inicial para as equipes responsáveis pela análise dos resultados das pesquisas nos módulos, garantindo o pleno aproveitamento das funcionalidades do sistema.

f Deverá implementar *backup* automatizado do banco de dados, com políticas de retenção e recuperação que assegurem a integridade e disponibilidade dos dados.

g Deverá realizar monitoramento contínuo da infraestrutura e da aplicação, com alertas proativos para a detecção e solução antecipada de problemas.

h Deverá incluir um canal exclusivo de suporte, como e-mail, telefone ou chat, para comunicação direta com a equipe de atendimento, garantindo o registro e acompanhamento de todos os chamados.

i Deverá garantir a manutenção preventiva, realizando verificações periódicas para identificar e corrigir vulnerabilidades, garantindo o pleno funcionamento do sistema.

5.12 ITEM 12 - Licença de uso para sistema centralizador de atendimento via plataforma oficial do Whatsapp (META), com atendentes ilimitados

a Deverá fornecer uma plataforma de atendimento digital integrada à API oficial do *WhatsApp Business*, sendo responsável pelos trâmites, custos e obrigações junto à Meta para o correto funcionamento do serviço.





- b Deverá possibilitar integração com outras soluções de comunicação não oficiais do WhatsApp, garantindo suporte a diversos canais de atendimento.
- c Deverá prestar serviços técnicos que incluam homologação, implementação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, bem como suporte técnico e treinamento da ferramenta, conforme especificações definidas neste instrumento.
- d O sistema deverá funcionar via web em site responsivo, acessível a partir de qualquer computador, tablet ou celular.
- e Deverá permitir o atendimento simultâneo de vários clientes por diversos atendentes em um único painel, com funcionalidades de transferência entre operadores.
- f Deverá possibilitar o acompanhamento online e em tempo real de todos os atendimentos, com organização do fluxo de informações, gerenciamento de departamentos e criação de campos para segmentação personalizada dos atendimentos.
- g Deverá integrar funcionalidades de automação por meio de inteligência artificial, incluindo *chatbot* capaz de triar o fluxo inicial da conversa, menu de opções para mensagens iniciais, respostas automáticas e transferências automatizadas para o time de atendimento humano.
- h Deverá permitir o envio e recebimento de arquivos em diferentes formatos, como áudios, imagens, PDF e textos, respeitando os limites de tamanho definidos pela plataforma WhatsApp.
- i Deverá possibilitar a criação de respostas prontas personalizáveis, organizadas por setores, otimizando a agilidade e a padronização no atendimento.
- j Deverá contar com funcionalidades para a gestão de fila de espera de atendimento, organizadas por setor, incluindo controle de tempo de resposta e geração automática de números de protocolo para cada atendimento.
- k O sistema deverá manter um histórico completo das conversas, gerando protocolos para cada atendimento em todas as suas etapas, garantindo rastreabilidade e possibilitando auditorias detalhadas.
- l Deverá permitir a criação de múltiplos setores, secretarias, departamentos e unidades, unificando os contatos da Prefeitura Municipal de Colatina em um único sistema, facilitando a centralização e a organização do atendimento.





m O sistema deverá possibilitar a busca de mensagens por número de contato, assunto, data, protocolo de atendimento ou palavras-chave, incluindo filtros avançados para organização eficiente das conversas.

n Deverá conter relatórios de acompanhamento que detalham quantitativos de atendimentos e desempenho dos departamentos, fornecendo métricas para avaliação da efetividade operacional.

o Deverá gerar códigos únicos de “Protocolo de Atendimento” para identificar cada interação, mantendo rastreabilidade e organização no histórico das solicitações.

p O módulo deverá possibilitar a configuração de mensagens automáticas fora do expediente, com base em horários pré-definidos.

q Deverá considerar o retorno de mensagens de um mesmo usuário dentro de um período de 24 horas como continuidade do atendimento original, sem deduzir da cota contratada de novas conversas.

r Deverá permitir o uso de ferramentas de busca e consulta de histórico para mensagens e atendimentos realizados em períodos diversos, facilitando a gestão e auditoria dos atendimentos.

5.12.1 SUBITEM 12.1 - Suporte para sistema centralizador de atendimento via plataforma oficial do Whatsapp (META), com atendentes ilimitados

a Deverá ser fornecido suporte técnico contínuo para a plataforma de atendimento, abrangendo atendimento remoto e presencial, conforme necessidade, para resolução de problemas e manutenção da operação.

b O suporte deverá incluir a gestão técnica do Gerenciador de Negócios da Meta e do Gerenciador do WhatsApp, sendo responsável por configurar, administrar e solucionar problemas relacionados à integração e operação com a API oficial do *WhatsApp Business*.

c O suporte deverá incluir a manutenção corretiva para solução de falhas operacionais ou interrupções no serviço, assegurando o pleno funcionamento da plataforma.

d Deverá oferecer suporte para configuração, treinamento contínuo e adaptação às necessidades operacionais da contratante, garantindo a plena utilização dos recursos do sistema.





e O serviço deverá incluir suporte técnico especializado para integração com sistemas externos e adaptação às novas versões da API do *WhatsApp Business* ou outros canais de comunicação integrados.

f A contratada deverá disponibilizar equipe técnica qualificada para atender às solicitações da contratante, com tempo máximo de resposta e resolução conforme prazos estipulados no SLA.

g Deverá ser fornecido acompanhamento técnico para a execução de *backups* periódicos e verificação da integridade das informações armazenadas, garantindo segurança e disponibilidade dos dados.

h O suporte deverá contemplar a administração e monitoramento contínuo das configurações de contas vinculadas ao *WhatsApp Business*, incluindo a criação e exclusão de linhas de atendimento, gerenciamento de usuários e atendimento às exigências da Meta para manutenção do serviço.

i A contratada deverá oferecer canal exclusivo de atendimento para suporte técnico, com múltiplos meios de comunicação, como telefone, e-mail e chat, garantindo acessibilidade e eficiência no atendimento às demandas da contratante.

j Deverá ser incluído no serviço o suporte técnico para migração de dados e adaptações técnicas necessárias para manter a integração com sistemas internos e externos da contratante, conforme mudanças ou atualizações necessárias.

k O serviço de suporte deverá ser prestado em conformidade com as boas práticas de ITIL ou equivalente, assegurando o cumprimento de padrões de qualidade e eficiência.

5.13 ITEM 13 - Licença de uso para sistema de Ouvidoria, Central de Serviços e Lei de Acesso à Informação nas aplicações web, nativa Android e iOS

a Deverá permitir a gestão integrada de manifestações de Ouvidoria, LAI e Central de Serviços, garantindo a segregação de acesso entre os módulos, conforme os perfis de usuário configurados.

b Deverá possibilitar a abertura e o acompanhamento de chamados tanto pelo administrador do sistema quanto pelos cidadãos por meio de um portal web, permitindo fácil interação e rastreamento do progresso do chamado, garantindo transparência e rastreabilidade.





c O sistema deverá permitir que os cidadãos registrem chamados relativos aos serviços e servidores da Prefeitura Municipal de Colatina, com a possibilidade de envio de informações complementares e anexos.

d O sistema deverá exibir uma página de detalhes do chamado, incluindo um histórico completo de interações e alterações realizadas ao longo do processo, proporcionando transparência e rastreabilidade.

e Deverá ser entregue um sistema administrativo dedicado para o módulo, incluindo funcionalidades de gestão de usuários, permissões e categorias de serviços.

f Deverá oferecer uma funcionalidade de busca avançada no painel administrativo de chamados, com filtros flexíveis para facilitar a localização de solicitações específicas, considerando parâmetros como status, data, tipo de serviço, entre outros, a fim de facilitar a gestão e análise das solicitações.

g O sistema deverá permitir o acesso a relatórios quantitativos, com a possibilidade de gerar relatórios detalhados sobre o volume de chamados, tipos de serviço, tempo de resposta, entre outros parâmetros relevantes.

h Deverá possibilitar a gestão de categorias de serviços, com a criação, alteração e exclusão de categorias, permitindo que os administradores organizem os chamados de acordo com a natureza dos serviços.

i O sistema deverá permitir a gestão de setores e subsetores responsáveis pela oferta de serviços, com a possibilidade de vincular serviços específicos a setores ou subsetores, otimizando o fluxo de chamados.

j Deverá possibilitar a gestão de assuntos, permitindo que os administradores definam prazos, setores responsáveis, informações adicionais, links externos e campos obrigatórios como endereço e condições específicas.

k O sistema deverá permitir que os chamados sejam abertos de forma identificada, sigilosa ou anônima, oferecendo flexibilidade quanto à privacidade das solicitações.

l Deverá permitir a criação de assuntos internos, com a finalidade de manter a organização e a clareza na gestão dos chamados.

m O sistema deverá possibilitar a gestão das origens dos chamados, permitindo que os administradores configurem e categorizem as diferentes fontes de solicitações.





n Deverá permitir a criação de perfis de usuários, com diferentes níveis de acesso, incluindo administradores gerais, administradores de setor, subsetor, fiscais e outros perfis conforme a necessidade, permitindo a personalização de permissões.

o O sistema deverá permitir adicionar fiscais de serviços a chamados específicos, garantindo que o acompanhamento e fiscalização das solicitações sejam realizados de maneira eficiente.

p Deverá possibilitar a inserção de características adicionais nos usuários, como filtros de conta de importância, para facilitar a gestão e priorização de chamados.

q O sistema deverá permitir a publicação de relatórios externos, proporcionando transparência e acesso às informações geradas por meio do sistema.

r Deverá possibilitar a edição de *status* e a resposta de chamados em lote, permitindo aos administradores e operadores a gestão em massa de múltiplos chamados simultaneamente.

s Deverá possibilitar que os administradores respondam aos chamados de forma ágil e eficiente, com a opção de editar dados de um chamado a qualquer momento conforme permissões.

t O sistema deverá permitir o envio de notificações automáticas por e-mail e WhatsApp, informando os usuários sobre o andamento e status de seus chamados.

u Deverá registrar logs detalhados de todas as interações realizadas no sistema, garantindo rastreabilidade e conformidade com as melhores práticas de auditoria e segurança.

v Deverá permitir o encaminhamento interno dos chamados para um setor específico, com base no vínculo configurado entre o tipo de manifestação e o setor responsável.

w O sistema deverá permitir que o painel administrativo tenha um perfil específico de ouvidoria, com permissões diferenciadas para a gestão de manifestações, acompanhamento de status e organização das reclamações, denúncias, sugestões e elogios registradas.

x O sistema deverá possibilitar a exportação de relatórios detalhados sobre as manifestações registradas, com filtros avançados que permitam selecionar unidade, tipo de manifestação, intervalo de datas, status, entre outros critérios.





y O sistema deverá permitir o acesso separado aos chamados classificados como Lei de Acesso à Informação (LAI), garantindo que essa manifestação seja tratada de forma distinta dos outros tipos de chamados.

z O sistema deverá possibilitar que os Agentes de Transparência tenham acesso exclusivo aos chamados classificados como LAI, com permissões específicas para visualização, resposta e publicação das informações solicitadas, conforme as diretrizes da Lei de Acesso à Informação.

aa O sistema deverá possibilitar a publicação das respostas aos chamados LAI de forma clara e acessível ao público, respeitando as normas de transparência e garantindo que as informações sejam disponibilizadas de maneira adequada.

bb O sistema deverá permitir abrir recursos para os chamados LAI, caso o cidadão não esteja satisfeito com a resposta ou se houver necessidade de revisão, permitindo a reanálise da solicitação de forma estruturada.

cc O sistema deverá permitir que os chamados LAI possam ser consultados e acompanhados de forma eficiente, com histórico completo da manifestação, incluindo datas de abertura, resposta, publicação e qualquer atualização realizada pelo Agente de Transparência.

dd Deverá permitir que as manifestações sejam classificadas e tratadas conforme sua natureza, utilizando gerência de categorias de serviços e tipos de manifestação.

ee Deverá atender aos padrões modernos de interoperabilidade, possibilitando a integração com outros sistemas governamentais e aplicativos externos por meio de APIs abertas e documentadas.

ff O sistema deverá garantir escalabilidade automática, ajustando a capacidade de servidores e banco de dados conforme o aumento da demanda, assegurando desempenho contínuo em períodos de pico.

gg Deverá ser compatível com APIs modernas, utilizando padrões como *RESTful* para facilitar a integração com sistemas externos e a comunicação com outras plataformas.

hh Deverá garantir alta disponibilidade, com uptime mínimo de 99,5%, assegurando que o sistema esteja funcional para atendimentos e operações contínuas, sem interrupções significativas.





ii O sistema deverá ser responsivo e compatível com dispositivos móveis, tablets e *desktops*, garantindo que os usuários possam acessar e interagir com o sistema em qualquer dispositivo, independentemente do sistema operacional.

jj Deverá ser compatível com normas de acessibilidade, atendendo aos requisitos legais e garantindo que o sistema seja utilizável por pessoas com deficiência.

kk O sistema deverá ser escalável, suportando o crescimento contínuo de usuários e transações sem perda de desempenho ou comprometimento da experiência do usuário.

ll Deverá garantir conformidade com as normas de segurança e privacidade de dados, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando que os dados dos cidadãos estejam protegidos contra acessos não autorizados.

mm Deverá contribuir para a redução de custos operacionais da Prefeitura Municipal de Colatina, simplificando processos e automatizando tarefas manuais relacionadas ao agendamento e gerenciamento de chamados.

nn O sistema deverá oferecer suporte técnico durante o horário comercial, com um canal dedicado para atendimento às dúvidas e problemas técnicos dos usuários.

oo Deverá possibilitar a exportação de dados em formatos amplamente utilizados, como CSV, Excel e PDF, para facilitar o compartilhamento e a análise externa dos relatórios gerados.

5.13.1 SUBITEM 13.1 - Suporte para sistema de Ouvidoria, Central de Serviços e Lei de Acesso à Informação nas aplicações web, nativa Android e iOS

a Deverá incluir suporte técnico especializado para o sistema, garantindo a atualização contínua, correções de bugs e a manutenção preventiva de forma a assegurar a disponibilidade e o desempenho do sistema.

b Deverá disponibilizar a aplicação e o banco de dados em infraestrutura de nuvem, utilizando serviços *PaaS (Platform as a Service)* que assegurem alta segurança, confiabilidade e conformidade com as regulamentações aplicáveis.

c Deverá garantir servidores escaláveis e de alta disponibilidade em nuvem, com capacidade de suportar aumento de demanda sem interrupções.

d Deverá possuir infraestrutura de rede pública e privada em nuvem, assegurando conectividade segura e isolada para os dados sensíveis do sistema.





e Deverá implementar *cluster Kubernetes* em alta disponibilidade, permitindo orquestração de contêineres e garantindo continuidade dos serviços.

f Deverá assegurar escalabilidade automática das aplicações, ajustando recursos computacionais de acordo com a variação no volume de usuários e demandas.

g Deverá garantir banco de dados escalável automaticamente, ajustando capacidade de armazenamento e processamento conforme as necessidades do sistema.

h Deverá implementar *backup* automatizado do banco de dados, com políticas de retenção e recuperação que assegurem a integridade e disponibilidade dos dados.

i Deverá incluir *firewall* a nível de aplicação, protegendo contra acessos não autorizados e ataques maliciosos.

j Deverá disponibilizar load balancer integrado aos servidores, distribuindo as requisições de forma eficiente para garantir alto desempenho mesmo em situações de carga elevada.

k Deverá implementar proteção contra deleção acidental e versionamento de objetos estáticos armazenados, assegurando a integridade e recuperação de dados importantes.

l Deverá realizar monitoramento contínuo da infraestrutura e da aplicação, com alertas proativos para a detecção e solução antecipada de problemas.

m Deverá incluir um canal exclusivo de suporte, como e-mail, telefone ou chat, para comunicação direta com a equipe de atendimento, garantindo o registro e acompanhamento de todos os chamados.

n Deverá garantir a manutenção preventiva do módulo, realizando verificações periódicas para identificar e corrigir vulnerabilidades, garantindo o pleno funcionamento do sistema.

o Deverá incluir suporte técnico especializado, com garantia de atualização contínua, correção de bugs e manutenção preventiva para assegurar a disponibilidade e o desempenho do sistema.

p Deverá garantir a disponibilidade de uma equipe qualificada e treinada, com conhecimento técnico aprofundado do módulo de Central de Serviços, capaz de lidar com questões de configuração, operação e integração do sistema com outros módulos ou plataformas.

q Deverá oferecer orientações e treinamentos contínuos para os usuários do sistema, incluindo administradores e operadores, com o objetivo de maximizar o aproveitamento do módulo e garantir o bom desempenho do sistema ao longo do tempo.





r Deverá incluir a documentação técnica atualizada, que descreva todos os procedimentos operacionais, soluções de problemas comuns, fluxos de trabalho, e as configurações do sistema, além de manuais de uso para os usuários finais e administradores.

5.14 ITEM 14 - Licença de uso de sistema de disparo de mensagens, como whatsapp

a Deverá permitir a integração com a WABA (*WhatsApp Business API*) da Meta, garantindo que o sistema possa enviar e receber mensagens através da plataforma *WhatsApp Business*, atendendo às necessidades de mensageria empresarial.

b Deverá disponibilizar uma *API RESTful* que possibilite o envio de diferentes tipos de mensagens, como textos, imagens, vídeos, documentos e outros tipos de mídia compatíveis com a plataforma WhatsApp.

c Deverá permitir a gestão de modelos de mensagens (*message templates*), possibilitando o envio de mensagens pré-aprovadas pela Meta, com validação e controle de aprovação de conteúdo antes de seu envio.

d Deverá oferecer a funcionalidade de *webhooks* para o recebimento de mensagens e notificações, incluindo atualizações de status de entrega, recebimento de mensagens dos usuários e interações com as mensagens enviadas.

e Deverá incluir um painel administrativo que permita o gerenciamento de *API keys* associadas a diferentes projetos, possibilitando a criação, edição, revogação e controle de permissões de cada chave, com registro de atividades para fins de auditoria.

f O sistema deverá registrar logs detalhados sobre os envios de mensagens, incluindo status de entrega, falhas de envio e interações com o conteúdo enviado, para fins de auditoria e monitoramento.

g O sistema deverá garantir alta disponibilidade e desempenho, sendo capaz de escalar de forma eficiente para suportar grandes volumes de mensagens sem comprometimento de qualidade ou tempo de resposta.

h Deverá ser compatível com as versões mais recentes da API do *WhatsApp Business (WABA)* e adotar os padrões mais modernos de comunicação, como *RESTful* e *JSON*, para garantir integração e comunicação eficiente.





- i O sistema deverá utilizar o protocolo de segurança *TLS/SSL* para garantir a comunicação segura entre os servidores e os dispositivos dos usuários, protegendo dados sensíveis durante a transmissão.
- j Deverá cumprir com a legislação aplicável, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando o tratamento seguro de dados pessoais, com mecanismos de anonimização, controle de acesso e direito à exclusão de dados.
- k O sistema deverá permitir a autenticação e autorização via *OAuth 2.0*, garantindo a segurança no acesso às APIs e a conformidade com os padrões de segurança modernos.
- l O sistema deverá ser projetado para operar de forma contínua, com alta disponibilidade e mínimo tempo de inatividade, garantindo que as operações de envio e recebimento de mensagens possam ser realizadas 24/7 sem interrupções.
- m Deverá permitir a personalização de relatórios, métricas e *dashboards*, oferecendo aos gestores da plataforma informações claras sobre o desempenho do sistema, status de entrega e eficiência na comunicação.
- n O sistema deverá ser compatível com sistemas de CRM e outras plataformas externas, permitindo a integração fácil e rápida com outros sistemas para otimizar o processo de gestão de mensagens e relacionamento com usuários.

5.14.1 SUBITEM 14.1 - Suporte para sistema de disparo de mensagens, como whatsapp

- a Deverá incluir suporte técnico especializado para diagnóstico e resolução de problemas relacionados ao funcionamento do módulo de *Gateway* para WhatsApp, com garantia de atendimento em até 4 horas úteis para incidentes críticos.
- b Deverá prever atualizações regulares do sistema, incluindo melhorias de segurança, correções de bugs e atualizações tecnológicas para manter a compatibilidade com a API WABA, o Gerenciador de Negócios da Meta e demais integrações associadas.
- c Deverá oferecer monitoramento contínuo do desempenho do sistema, com relatórios periódicos sobre falhas, performance e sugestões de melhorias para assegurar a eficiência das operações.
- d Deverá disponibilizar equipe capacitada para realizar ajustes e personalizações no painel administrativo, incluindo a gestão de *API Keys*, configuração de *webhooks* e parametrização de projetos integrados.





e Deverá incluir suporte para configuração e gestão do Gerenciador de Negócios da Meta, garantindo o alinhamento entre as contas comerciais, permissões e requisitos técnicos necessários para o funcionamento da API do *WhatsApp Business*.

f Deverá prestar suporte contínuo à configuração, manutenção e auditoria da conta *WhatsApp Business* API (WABA), incluindo ajustes em templates de mensagens, fluxos de aprovação e controle de limites de envio.

g Deverá prever treinamento inicial e contínuo para a equipe técnica e operacional do contratante, garantindo pleno domínio das funcionalidades do módulo, das ferramentas do Gerenciador de Negócios da Meta e do *WhatsApp Business* API.

h Deverá assegurar a continuidade operacional do módulo e dos serviços relacionados ao *WhatsApp Business*, com disponibilidade mínima de 99,5%, além de mecanismos de contingência para mitigar impactos em caso de falhas ou indisponibilidade.

i Deverá fornecer canais de suporte multicanal (e-mail, telefone e sistema de tickets) com registro detalhado de solicitações e acompanhamento de histórico de atendimento, abrangendo questões relacionadas ao *Gateway* e ao Gerenciador de Negócios da Meta.

j Deverá contemplar suporte à análise de métricas de mensagens enviadas, recebidas e entregues, além da identificação de possíveis falhas para ajustes e melhorias nas configurações operacionais e estratégicas.

k Deverá incluir suporte contínuo para garantir a conformidade do módulo e dos serviços associados às legislações aplicáveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e normativas específicas do setor público.

5.15 ITEM 15 - Licença de uso para sistema de descarte de lixo nativo Android e iOS

a O sistema deverá possuir funcionalidade para informar ao usuário os horários de coleta de lixo, incluindo notificações de aviso com antecedência de sua chegada ao endereço informado.

b O sistema deverá fornecer sessões educativas dentro do aplicativo para promover a conscientização sobre descarte adequado de lixo, abordando práticas sustentáveis e a importância da coleta seletiva.

c O sistema deverá disponibilizar a localização de PEVs (Pontos de Entrega Voluntária) ou Ecopontos e pontos de coleta seletiva, de forma geolocalizada no mapa, com a possibilidade de consulta por proximidade do usuário.





d O sistema deverá ser capaz de enviar notificações push para o usuário, informando sobre a proximidade da coleta de lixo em sua residência, com um alerta pré-definido antes do horário da coleta.

e O sistema deverá possuir painel administrativo para o cadastro e gerenciamento de Ecopontos, permitindo adicionar, editar ou excluir informações sobre os pontos de coleta e suas localizações.

f O painel administrativo deverá permitir o cadastro de categorias de lixo, como vidro, metal, papel e papelão, possibilitando o gerenciamento eficiente das informações.

g O sistema deverá oferecer uma área para solicitação de serviço de coleta de móveis, onde o usuário poderá agendar a retirada de itens volumosos ou inservíveis.

h O aplicativo deverá conter uma seção de gestão de endereços do munícipe, permitindo o cadastro e atualização do endereço de coleta para notificações e serviços.

i O sistema deverá ser desenvolvido para as plataformas iOS e Android, garantindo funcionalidade e desempenho adequados em ambos os sistemas operacionais.

j O sistema deverá ser escalável, permitindo a adição de novas funcionalidades, categorias de lixo e pontos de coleta, sem comprometimento de performance ou segurança.

k O sistema deverá ser compatível com APIs modernas para integração com serviços externos, como sistemas de geolocalização e de notificações push, utilizando padrões de interoperabilidade como *RESTful APIs*.

l O sistema deverá garantir conformidade com as normas de segurança e privacidade de dados, incluindo criptografia de dados sensíveis e controle de acesso baseado em permissões de usuários.

m O sistema deverá registrar logs das operações e interações, permitindo auditoria sobre as ações dos usuários e administradores, com a capacidade de armazenar e recuperar esses registros de forma segura.

n O sistema deverá assegurar alta disponibilidade, com infraestrutura de redundância que minimize o tempo de inatividade e garanta o acesso contínuo aos usuários.

o O sistema deverá proporcionar uma experiência de usuário fluida e intuitiva, com interface simples e de fácil navegação, visando melhorar a interação do munícipe com as funcionalidades disponibilizadas.





5.15.1 SUBITEM 15.1 - Suporte para sistema de descarte de lixo nativo Android e iOS

a Deverá ser fornecido suporte técnico contínuo para a plataforma de atendimento, abrangendo atendimento remoto e presencial, conforme necessidade, para resolução de problemas e manutenção da operação.

b O suporte deverá incluir a manutenção corretiva para solução de falhas operacionais ou interrupções no serviço, assegurando o pleno funcionamento da plataforma.

c Deverá oferecer suporte para configuração, treinamento contínuo e adaptação às necessidades operacionais da contratante, garantindo a plena utilização dos recursos do sistema.

d A contratada deverá disponibilizar equipe técnica qualificada para atender às solicitações da contratante, com tempo máximo de resposta e resolução conforme prazos estipulados no SLA.

e Deverá ser fornecido acompanhamento técnico para a execução de backups periódicos e verificação da integridade das informações armazenadas, garantindo segurança e disponibilidade dos dados.

f A contratada deverá oferecer canal exclusivo de atendimento para suporte técnico, com múltiplos meios de comunicação, como telefone, e-mail e chat, garantindo acessibilidade e eficiência no atendimento às demandas da contratante.

g Deverá ser incluído no serviço o suporte técnico para migração de dados e adaptações técnicas necessárias para manter a integração com sistemas internos e externos da contratante, conforme mudanças ou atualizações necessárias.

h O serviço de suporte deverá ser prestado em conformidade com as boas práticas de ITIL ou equivalente, assegurando o cumprimento de padrões de qualidade e eficiência.

5.16 ITEM 16 - Desenvolvimento sob demanda de novas funcionalidades e/ou sistemas (aplicativos ou plataformas web), conforme as necessidades específicas da Prefeitura Municipal de Colatina

a O desenvolvimento deverá ser realizado utilizando linguagens modernas e seguindo as melhores práticas de código limpo, amplamente adotadas no mercado, garantindo manutenção e escalabilidade.





b Deverá disponibilizar a aplicação e o banco de dados em infraestrutura de nuvem, proporcionando flexibilidade e alta disponibilidade.

c O código deverá ser versionado adequadamente, facilitando a colaboração e o controle de alterações.

d Em casos de APIs, a implementação deverá seguir o padrão *RESTful*, assegurando interoperabilidade e facilidade de integração.

e Deverá ser disponibilizado um manual de uso completo do sistema, orientando os usuários quanto à operação e funcionalidades.

5.17 ITEM 17 - APIs do Google Maps (GOOGLE) para serviços que exigem o uso de localização

a O sistema deverá realizar a integração completa com a API do Google Maps em todos os serviços que necessitem de dados de geolocalização, garantindo precisão, desempenho e uma experiência de usuário eficiente ao lidar com informações relacionadas à localização.

5.18 ITEM 18 - Envio de mensagens por meio da plataforma oficial do WhatsApp (META), integrada aos sistemas da Prefeitura Municipal de Colatina, para comunicações relacionadas aos serviços.

a Disponibilização de mensagens transacionais e institucionais por meio da API oficial do *WhatsApp Business Platform* (META), com integração direta aos sistemas municipais, para viabilizar comunicações automatizadas e personalizadas relacionadas aos serviços públicos oferecidos.

6 PROCESSO DE MEDIÇÃO DE DESENVOLVIMENTO, SUPORTE E SUSTENTAÇÃO

6.1 Aspectos gerais:

6.1.1 A contratação de serviços de tecnologia da informação nesta Prefeitura Municipal de Colatina será regida pela métrica da Unidade de Serviço Técnico (UST), com o intuito de proporcionar um método transparente, eficiente e compatível com as limitações orçamentárias.





6.2 Repertório de UST e fatores de complexidade:

6.2.1 Este instrumento inclui um repertório detalhado de USTs, atribuindo uma quantidade específica para cada tipo de serviço de tecnologia da informação a ser executado. Cada atividade será, também, associada a um fator de complexidade, o qual refletirá a dificuldade ou especialização exigida para sua execução, garantindo que o custo seja ajustado de acordo com o grau de complexidade da tarefa.

6.3 Cálculo do valor a ser faturado

6.3.1 O valor a ser faturado será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Valor a faturar} = \text{somatória } ([\text{quantidade de USTs}] * [\text{fator de complexidade}] * [\text{valor unitário da UST}])$$

6.3.2 Essa fórmula visa assegurar que o valor a ser pago seja proporcional ao esforço técnico necessário para a realização das atividades, levando em consideração tanto a quantidade de USTs quanto o fator de complexidade de cada serviço.

6.4 Remuneração das atividades de suporte e sustentação:

6.4.1 Às atividades de suporte e sustentação serão remuneradas mensalmente, devido à sua natureza contínua. O cálculo dos custos dessas atividades será feito conforme as orientações constantes no Anexo V deste instrumento.

6.5 Objetivos da Utilização da Métrica UST:

6.5.1 Transparência e Padronização: A utilização da UST proporciona uma metodologia objetiva e uniforme para medir o esforço técnico, permitindo um acompanhamento mais eficiente e controle rigoroso durante a execução do contrato.

6.5.2 Previsibilidade Orçamentária: A adoção de USTs e dos fatores de complexidade possibilita um planejamento financeiro preciso e maior controle sobre os gastos, alinhando-os com as necessidades reais da Prefeitura Municipal de Colatina.

6.6 Diretrizes para execução das tarefas:





6.6.1 As atividades de desenvolvimento deverão seguir as diretrizes estabelecidas no Anexo VI deste instrumento.

6.6.2 As atividades de suporte e sustentação devem observar as orientações contidas no Anexo VI deste instrumento.

7 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 Local de execução dos serviços

7.1.1 Os serviços serão executados em local a ser definido pela contratada e às suas expensas.

7.2 Prazo de execução/vigência

7.2.1 Prazo de Vigência: A presente contratação terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua publicação no Portal Nacional de Compras Públicas (PNPC), podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

7.2.2 Prazo de Execução: A implantação das licenças e os respectivos fornecimentos de infraestrutura em nuvem deverão ocorrer em até 90 (noventa) dias após a emissão da Autorização de Fornecimento. Os itens mensais terão início após a respectiva implantação. Quanto aos novos sistemas a serem desenvolvidos, os prazos serão delimitados quando solicitação de desenvolvimento.

7.3 Garantias

7.3.1 A garantia contratual para o objeto em questão seguirá rigorosamente o disposto no art. 96 e seguintes da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, que regula as normas gerais de licitação e contratação pública.

7.3.2 A garantia será no percentual 5% do valor inicial do contrato, visando assegurar o cumprimento integral das obrigações contratuais por parte da empresa contratada.

7.3.3 Havendo a renovação do contrato, a contratada deverá promover a atualização da garantia contratual.

7.4 Subcontratação

7.4.1 É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto contratado.





7.5 Participação de Consórcios

7.5.1 Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, em razão do nível de complexidade do objeto a ser licitado, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de executar os serviços de forma independente.

7.6 Indicação de marcas ou modelos

7.6.1 Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação, uma vez que a descrição do objeto delinea todas as suas características essenciais.

7.7 Exigência de prospectos/manuais - Prova de Conceito

7.7.1 Será exigida a apresentação de Prova de Conceito.

8 VISITA TÉCNICA OU DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO E RESPONSABILIDADE

8.1 A visita técnica não é obrigatória, porém recomendada, tendo como finalidade conhecer e se aprofundar nos aspectos técnicos que compreendem o ambiente, possibilitando o conhecimento das condições e locais para o cumprimento das obrigações, em conformidade com o objeto descrito no presente Termo de Referência.

8.2 Caso a empresa licitante opte pela realização de visita técnica, será entregue um termo de visita técnica que deverá estar, obrigatoriamente, junto à documentação de qualificação técnica.

8.3 Caso a empresa licitante opte pela não realização de visita técnica, deverá firmar uma declaração de responsabilidade, a qual será anexada, obrigatoriamente, aos documentos de qualificação técnica.

8.4 A visita deverá ser realizada pelo representante legal da empresa ou por preposto devidamente designado (autorização, procuração ou carta de preposição).

8.5 A realização da visita técnica será exclusivamente realizada mediante prévio agendamento, onde a proponente deverá enviar um e-mail ao endereço sti@colatina.es.gov.br indicando a agenda proposta (dia, mês, ano e horário), bem como o nome do representante, CPF (Cadastro de Pessoas Físicas) e Carteira de Identidade.





8.6 A visita técnica será considerada agendada somente após a devida resposta do e-mail indicado no item anterior.

8.7 A fim de não interromper a prestação de serviços aos munícipes, a duração máxima para as visitas técnicas será de até 60 (sessenta) minutos.

8.8 A tolerância máxima em caso de atraso por parte da proponente será de 10 (dez) minutos.

8.9 As visitas serão agendadas em tempo hábil e em dias e horários distintos entre as licitantes, de forma individual, não se permitindo, em nenhuma hipótese, visitas conjuntas ou concomitantes, a fim de preservar os princípios da impessoalidade, isonomia e eficiência do processo licitatório.

8.10 Não serão aceitas visitas técnicas na data do certame.

8.11 Demais informações quanto ao detalhamento da visita técnica serão encaminhadas no e-mail resposta à respectiva proponente.

8.12 A empresa licitante que não participar da visita técnica não será inabilitada, contudo, não poderá alegar desconhecimento das condições para prestação dos serviços, sendo vedada qualquer solicitação de desembolso financeiro e/ou outras reivindicações.

9 FORMA DE CONTRATAÇÃO

9.1 A presente contratação será realizada por meio de processo licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, na forma de Registro de Preços, considerando o menor preço global proposto entre as licitantes interessadas, segundo as especificações e normas adotadas pela Administração, atendendo o disposto na Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, uma vez que o objeto a ser adquirido enquadra-se na classificação de bens comuns, podendo ser especificadas de forma objetiva.

10 VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

10.1 O valor da contratação deverá ser baseado no valor dos orçamentos apresentados, sendo adotado para seleção de proposta o critério de menor preço global.

11 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA





11.1 As despesas decorrentes da execução deste Termo de Referência correrão por conta do recurso específico consignado no orçamento do município de Colatina, constante nas seguintes dotações:

Unidade Orçamentária: Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação

Elemento de Despesa: 33904000000

Ficha: 124

Fonte de Recursos Próprios - Tesouro Impostos: 150000000001

12 PROPOSTA DE PREÇOS

12.1 As empresas interessadas, antes de apresentarem suas propostas, deverão analisar o presente Termo de Referência, dirimindo, tempestivamente, todas as dúvidas, de modo a não incorrerem em omissões, eis que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de acréscimos dos preços propostos. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão, em nenhuma hipótese, constituir pretexto para o contratado cobrar “serviços extras” e/ou alterar a composição de seus preços unitários.

12.2 Nos preços da proposta deverão estar inclusas todas as despesas e custos diretos e indiretos, como impostos, contribuições, taxas, fretes, encargos sociais, fiscais e trabalhistas, serviços e materiais necessários à completa execução dos serviços.

12.3 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

12.4 O prazo de validade mínima da proposta deverá ser de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data de sua emissão.

13 HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

13.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

13.2 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.





13.3 Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual/Distrital e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei.

13.4 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

13.5 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante 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.

13.6 Declaração expressa de que o licitante não emprega trabalhador menor nas situações previstas no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República.

14 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

14.1 O Atestado de Capacidade Técnica tem por objetivo avaliar a experiência da licitante, pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades.

14.2 A contratada deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, contemplando as seguintes áreas:

14.2.1 Gerenciamento de Risco e Privacidade de Dados Pessoais, com descrição clara das atividades realizadas e resultados alcançados.

14.2.2 Desenvolvimento de Aplicativos Android, com detalhamento das tecnologias utilizadas, escopo e funcionalidades implementadas.

14.2.3 Desenvolvimento de Aplicativos IOS, apresentando informações sobre os requisitos técnicos, integração e resultados obtidos.

14.2.4 *Cloud Computing*, com especificação das soluções de infraestrutura em nuvem implantadas e mantidas, incluindo escalabilidade e alta disponibilidade.

14.2.5 Inteligência Artificial, demonstrando experiência no uso de tecnologias relacionadas, diretamente aplicáveis aos itens deste Termo de Referência, incluindo o desenvolvimento de soluções baseadas em algoritmos avançados e aprendizado de máquina.





14.2.6 Teste de *software*, evidenciando a aplicação de práticas e ferramentas diretamente relacionadas aos itens deste Termo de Referência, com em controle de qualidade e garantia de conformidade com os requisitos técnicos e funcionais.

14.3 Comprovar, por meio do Atestado de Capacidade Técnica, que já prestou serviços de desenvolvimento e/ou manutenção de sistemas utilizando *frameworks* de desenvolvimento ágil, como o *Scrum*, detalhando as etapas de planejamento, execução e entrega.

14.4 Demonstrar, pelo Atestado de Capacidade Técnica, experiência comprovada na prestação de serviços de Desenvolvimento e/ou Manutenção de Sistemas, evidenciando a entrega de, no mínimo, 15.000 (dez mil) UST's ou horas, com possibilidade de somatório de atestados.

14.5 Apresentar comprovação de experiência em desenvolvimento de aplicativos nativos para plataformas Android e IOS, por meio de aplicativos publicados nas lojas oficiais das respectivas plataformas, com evidências de manutenção ou atualização por um período mínimo de 2 (dois) anos.

14.6 Os Atestados de Capacidade Técnica deverão ser emitidos em papel timbrado, assinados por representante legal da entidade contratante e conter descrição detalhada dos serviços prestados, duração do contrato, resultados alcançados e demais informações pertinentes que atestem a experiência da contratada.

14.7 A documentação apresentada deverá estar acompanhada de comprovação dos registros ou publicações dos aplicativos em lojas oficiais e demais evidências que assegurem a veracidade das informações.

15 QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

15.1 Aspectos gerais:





15.1.1 A contratada deverá apresentar os comprovantes de vínculo empregatício ou de prestação de serviços dos profissionais designados para o projeto no momento da assinatura do contrato. Esses comprovantes podem consistir em contratos de trabalho sob o regime da CLT ou em contratos formais de prestação de serviços firmados com a empresa. Em ambos os casos, será necessário apresentar documentos que atestem a formação acadêmica e as qualificações exigidas para cada função. Serão aceitos apenas profissionais que atendam integralmente aos requisitos estabelecidos.

15.1.2 A contratada deverá apresentar a documentação de qualificação da equipe alocada para o projeto no momento da assinatura do contrato. A documentação deverá incluir os documentos que comprovem a formação e as qualificações exigidas, conforme o cargo ou função a ser desempenhada.

15.1.3 A equipe técnica da contratada deverá apresentar, para todos os profissionais alocados no projeto, os certificados de antecedentes criminais, tanto da Polícia Civil quanto da Polícia Federal, expedidos pelo Estado do Espírito Santo ou pelo território federal, conforme aplicável, para atestar a idoneidade dos envolvidos no desenvolvimento e execução das atividades.

15.1.4 Os profissionais que compõem as equipes de sustentação e desenvolvimento deverão possuir qualificações e experiência técnicas adequadas, as quais deverão ser comprovadas através de currículos detalhados, referências auditáveis ou certificações técnicas válidas, emitidas por entidades competentes e reconhecidas. O objetivo é assegurar que a contratada disponibilize recursos humanos qualificados para atender às necessidades específicas da Prefeitura Municipal de Colatina, conforme os requisitos mínimos descritos neste instrumento.

15.2 Gerente de Projetos:

15.2.1 Graduação em curso superior, reconhecida pelo MEC, com mínimo de 3.200 horas de carga horária, podendo ser em qualquer área do conhecimento, desde que o profissional tenha cursos complementares ou experiência em Tecnologia da Informação.

15.2.2 Certificação de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Gerenciamento de Projetos, reconhecida pelo MEC, com carga mínima de 360 horas.





15.2.3 Certificação de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Gerenciamento de Produtos de Tecnologia, reconhecida pelo MEC, com carga mínima de 360 horas, seja concluído ou em andamento.

15.2.4 Experiência mínima de 4 (quatro) anos como Gerente de Projetos na área de Tecnologia da Informação.

15.3 Gerente de Design:

15.3.1 Graduação em Design, Desenho Industrial, Design de Produto ou áreas correlatas, com carga horária mínima de 3.200 horas, reconhecida pelo MEC.

15.3.2 Certificação de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Gestão Estratégica de UX Design, reconhecida pelo MEC, com carga mínima de 360 horas.

15.3.3 Certificações em Descoberta de Produto, Gestão de Produto e Liderança de Produtos Digitais, com carga horária mínima de 30 horas cada.

15.3.4 Experiência mínima de 4 (quatro) anos como Gerente de Design na área de Tecnologia da Informação.

15.4 Analista de Requisitos:

15.4.1 Graduação em curso superior, reconhecida pelo MEC, com mínimo de 3.200 horas de carga horária, na área de tecnologia da informação.

15.4.2 Certificação de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Gerenciamento de Produtos de Tecnologia, reconhecida pelo MEC, com mínimo de 360 horas.

15.4.3 Experiência mínima de 3 (três) anos como Analista de Requisitos na área de Tecnologia da Informação.

15.5 Gerente de Sustentação:

15.5.1 Graduação em curso superior, reconhecida pelo MEC, com mínimo de 3.200 horas de carga horária, podendo ser em qualquer área do conhecimento, desde que o profissional tenha cursos complementares em Tecnologia da Informação.

15.5.2 Certificação de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação, reconhecida pelo MEC, com carga mínima de 360 horas.





15.5.3 Certificação em Liderança de Produtos Digitais, com carga horária mínima de 50 horas.

15.5.4 Experiência mínima de 6 (seis) anos como Gerente de Produtos e/ou Projetos na área de Tecnologia da Informação.

15.6 Desenvolvedor Android:

15.6.1 Graduação em curso superior, reconhecida pelo MEC, com mínimo de 3.200 horas de carga horária, na área de Tecnologia da Informação.

15.6.2 Experiência mínima de 5 (cinco) anos como Desenvolvedor de aplicativos Android.

15.6.3 Conhecimento comprovado em boas práticas de desenvolvimento Android.

15.6.4 Experiência comprovada em *Android Studio*, *Firebase* e na utilização de controle de versões com o *software livre Git*.

15.7 Desenvolvedor iOS:

15.7.1 Graduação em curso superior, reconhecida pelo MEC, com mínimo de 3.200 horas de carga horária, na área de tecnologia da informação.

15.7.2 Experiência mínima de 5 (cinco) anos como Desenvolvedor de aplicativos iOS.

15.7.3 Experiência comprovada na tecnologia *Swift*.

15.7.4 Conhecimento comprovado em boas práticas de desenvolvimento iOS.

15.7.5 Experiência comprovada em *XCode* e na utilização de controle de versões com o *software livre Git*.

15.8 Arquiteto de Software:

15.8.1 Graduação em curso superior, reconhecida pelo MEC, com mínimo de 3.200 horas de carga horária, na área de tecnologia da informação.

15.8.2 Experiência mínima de 06 (seis) anos em atividades relacionadas a definição de arquitetura de sistemas.

15.8.3 Experiência comprovada em concepção e modelagem de banco de dados utilizando regras de normalização e abstração de modelos.

15.8.4 Experiência comprovada em concepção e modelagem da arquitetura de sistema utilizando linguagem de modelagem unificada (UML).

15.9 Arquiteto em Cloud Computing:





15.9.1 Graduação em curso superior, reconhecida pelo MEC, com mínimo de 2.200 horas de carga horária, na área de tecnologia da informação.

15.9.2 Certificação em *AWS Certified Solutions Architect - Associate*.

15.9.3 Experiência comprovada em Administração de servidores *Windows (AD, DNS, DHCP)*.

15.9.4 Administração de servidores *Linux; Virtualização (VMWare ESXi, Oracle Virtual Box)*.

15.9.5 Conhecimento avançado em *Firewall (pfSense) e Cloud Computing*.

15.9.6 Experiência comprovada em Gerência e administração de serviços na nuvem da Amazon, dentre eles:

15.9.6.1 *ElasticComputeCloud–AWS EC2*.

15.9.6.2 *Simple Storage Service–AWS S3*.

15.9.6.3 *RelationalDatabaseService–AWS RDS*.

15.9.6.4 *VirtualPrivateCloud–AWS VPC*.

15.9.6.5 *Identity and Access Management–AWS IAM*.

15.9.6.6 *ElasticContainerRegister–AWS ECR*.

15.9.6.7 *ElasticLoadBalancer–AWS ELB*.

15.9.6.8 *ApplicationLoadBalancer–AWS ALB*.

15.9.6.9 *Elastic Kubernetes Service–AWS EKS*.

15.9.6.10 *ElasticApplicationFirewall–AWS WAF*.

15.9.6.11 *Amazon Cloudfront*.

15.9.6.12 *Amazon Amplify*.

15.9.7 Conhecimento em *Kubernetes; Terraform*; banco de dados *MySQL*; linguagens de programação (*C, Python, C#, Java*).

15.10 Arquiteto especialista em Inteligência Artificial:

15.10.1 Graduação em curso superior, reconhecida pelo MEC, com mínimo de 3.200 horas de carga horária, podendo ser em qualquer área do conhecimento, desde que o profissional tenha cursos complementares em tecnologia da informação.

15.10.2 Certificação em *Whatsapp Business Platform for Developers (META)*.

15.10.3 Experiência comprovada de no mínimo 2 (dois) anos como Arquiteto especialista em Projetos de Inteligência Artificial.





15.10.4 Experiência comprovada de no mínimo 2 (dois) anos com as tecnologias: SQL, Node.js, Ia, Python, JavaScript, Docker, NLP, Machine Learning, HTML & CSS, Google Cloud, MongoDB, Git, AWS, C++, Dialog Flow, LLM e WABA.

15.10.5 Conhecimento em aprendizagem de máquina com certificado de participação em Programa de Inovação e Pesquisa, fornecido por Instituição Reconhecida pelo MEC com no mínimo 500 (quinhentas) horas.

16 EQUIPE DE AVALIAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

16.1 Diante da documentação técnica exigida no certame, informa-se que os documentos apresentados pela empresa arrematante serão submetidos à análise da equipe técnica da Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação, a quem caberá verificar a conformidade com as exigências previstas no edital, especialmente no que se refere aos aspectos técnicos e operacionais relacionados à execução do objeto contratado. A análise técnica será formalizada em parecer específico, que subsidiará a decisão quanto à habilitação definitiva da empresa e à continuidade da contratação.

17 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

17.1 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

17.2 Na hipótese em que a certidão for positiva, caso a empresa se encontre em recuperação judicial ou extrajudicial, deve o licitante apresentar comprovante da homologação/deferimento, pelo juízo competente, do plano de recuperação em vigor.

18 PROVA DE CONCEITO - POC

18.1 Disposições Gerais

18.1.1 Para avaliação da solução web, será aplicada a Prova de Conceito – POC – que terá por finalidade avaliar a proficiência das empresas qualificadas e terá caráter eliminatório.





18.1.2 A ordem de avaliação da POC será a ordem de classificação das licitante qualificadas, ou seja, a primeira colocada no certame terá sua solução web avaliada e, caso não seja aprovada, esta será eliminada do processo licitatório, passando a avaliação da comissão à segunda colocada. Esse processo se repetirá até que uma das licitantes seja considerada habilitada pela equipe técnica que julgará a POC.

18.1.3 A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, denominada licitante em avaliação, deverá comprovar que atende todas as simulações propostas na prova de conceito, sob pena de desclassificação.

18.1.4 A contratante apresentará a lista de requisitos a serem avaliados na POC, conforme descritos na tabela de requisitos técnicos.

18.1.5 A Prova de Conceito consiste na apresentação da solução final em pleno funcionamento pela licitante em avaliação, permitindo a averiguação prática das funcionalidades e características do produto, devendo ser acompanhada por uma equipe técnica de avaliação da contratante.

18.1.6 Para a realização da Prova de Conceito, a licitante em avaliação deverá fornecer todos os insumos necessários à análise do piloto/amostra da solução apresentada, tais como ambiente único com a solução devidamente instalada, configurada e parametrizada, rede e equipamentos próprios, pessoal técnico necessário, etc. Todas as licenças, toda a infraestrutura e todos os equipamentos necessários (Ex.: rede, nobreak) deverão ser providenciados pela licitante em avaliação e ser devidamente instalados e configurados na solução proposta. Caberá a contratante a disponibilização de acesso à internet e equipamento para projeção.

18.1.7 Antes de começar a POC, a contratante poderá verificar a conformidade dos *softwares* e equipamentos físicos no ambiente de instalação para não haver quaisquer dúvidas quanto à integridade, conformidade e confiabilidade do processo, podendo a licitante em avaliação ser reprovada, automaticamente, se verificada alguma irregularidade, até mesmo antes de iniciar a POC.

18.1.8 Poderão participar da Prova de Conceito até 03 (três) representantes credenciados da licitante em avaliação e até 01 (um) representante credenciado de cada uma das demais licitantes.





18.1.9 O prazo para realização da Prova de Conceito (POC) será, no mínimo, 03 (três) dias úteis contados a partir da classificação do licitante em primeiro lugar. A convocação para a apresentação da POC será publicada nos meios oficiais utilizados pela Administração, garantindo ampla publicidade e isonomia entre os participantes. A apresentação da Prova de Conceito ocorrerá em horário comercial, a ser definido no momento da publicação da convocação, e será realizada no seguinte endereço: Travessa Avelino Guerra, nº 111, Bairro Sagrado Coração de Jesus, Colatina/ES – CEP: 29.707-850.

18.2 Equipe Técnica de Avaliação

18.2.1 A equipe responsável pela avaliação técnica será composta por membros da Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação e eventuais servidores técnicos que a secretaria requisitante entender necessário.

18.2.2 A equipe técnica de avaliação deverá:

18.2.2.1 Coordenar a execução de todas as atividades relativas à Prova de Conceito e realizar questionamentos quanto ao piloto/amostra apresentado, podendo realizar diligências.

18.2.2.2 Declarar, no decorrer da Prova de Conceito, a conclusão das atividades de avaliação técnica (vale ressaltar que declarar a conclusão não consiste em confirmar o atendimento ou não do requisito. Tal resposta somente será disponibilizada no relatório de julgamento da prova de conceito).

18.2.2.3 Emitir ao pregoeiro o relatório de julgamento da prova de conceito, devidamente justificado, para continuidade do procedimento licitatório.

18.3 Procedimentos da POC

18.3.1 Para a prova de conceito serão avaliados os requisitos descritos na tabela de requisitos técnicos do *software*.

18.3.2 Todos os requisitos solicitados na prova de conceito deverão ser demonstrados e validados.

18.3.3 A licitante em avaliação será reprovada se não conseguir demonstrar o percentual mínimo dos requisitos exigidos na POC.





18.3.4 As realizações das demonstrações da POC deverão ocorrer na data e horário designados pela contratante, devendo a licitante em avaliação se apresentar à equipe técnica de avaliação do piloto/amostra nas datas e horários da convocação.

18.3.5 Se a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar não comparecer à sessão da prova de conceito, será desclassificada e será convocada a segunda colocada e assim sucessivamente.

18.3.6 Durante a prova de conceito, somente a equipe técnica de avaliação e o pregoeiro poderão se manifestar com questionamentos pertinentes à verificação e quanto ao cumprimento dos requisitos licitatórios, respectivamente, sendo a eles facultado realizar diligências para aferir o cumprimento dos requisitos, não sendo permitida, durante eventual diligência, qualquer alteração no produto criado para a Prova de Conceito, salvo para parametrização e alterações feitas através da interface da solução web, com o conhecimento de toda a equipe da POC.

18.3.7 Se, durante o período de demonstração, a equipe técnica de avaliação constatar a impossibilidade de a licitante atender integralmente as exigências da POC, esta será desclassificada, independentemente de restarem itens a serem demonstrados e avaliados, e a próxima colocada será convocada.

18.3.8 A licitante em avaliação deverá apresentar profissionais especialistas no produto para apresentar o piloto/amostra, bem como exaurir eventuais questionamentos da equipe técnica de avaliação.

18.3.9 Concluída a Prova de Conceito, a equipe técnica de avaliação declarará encerrada a sessão, iniciando-se o prazo para elaboração e entrega ao pregoeiro do relatório de julgamento da POC.

18.3.10 Aprovada a licitante em avaliação, com consequente emissão do relatório de julgamento da Prova de Conceito, o pregoeiro a declarará como vencedora, procedendo à abertura do prazo recursal e demais trâmites licitatórios legais.

18.3.11 Desclassificada a licitante em avaliação, a próxima colocada será convocada para apresentação dos documentos pertinentes e para participação da Prova de Conceito.

18.3.12 A licitante em avaliação que for reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer indenização.

18.4 Critérios de avaliação





18.4.1 Será considerada aprovada na avaliação a licitante que demonstrar o atendimento de, no mínimo, 90% (noventa por cento) do total geral dos requisitos, conforme descrito na tabela de requisitos técnicos do *software*.

19 LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

19.1 Em regra, os serviços serão executados em local a ser definido pela contratada e às suas expensas, podendo a Administração requerer, a seu critério, que sejam realizados no Município de Colatina/ES.

20 ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

20.1 O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por igual período.

20.2 Em caso de prorrogação da Ata de Registro de Preços, será realizada a recomposição do saldo para a quantidade inicialmente prevista, a fim de possibilitar a execução pela secretaria requisitante.

20.3 Caso ocorra a execução integral do quantitativo previsto na Ata de Registro de Preços antes do término de sua vigência, esta não será automaticamente considerada encerrada em razão da inexistência de saldo. A secretaria requisitante poderá aguardar, caso haja interesse, o momento oportuno para promover a respectiva prorrogação.

20.4 A gestão da Ata de Registro de Preços ficará sob a responsabilidade da Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação.

21 FORMA DE EXECUÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

21.1 A Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação deverá requerer a execução do objeto conforme a demanda existente, com a devida justificativa, previsão orçamentária e empenho.

21.2 As aquisições obedecerão a conveniência e as necessidades da administração, sendo que a existência de preços registrados não obriga a mesma a firmar as contratações que deles poderão advir.

21.3 A administração possui discricionariedade para emitir a quantidade de notas de empenho que entender necessárias para atender suas necessidades.





22 PÚBLICO ALVO E ABRANGÊNCIA

22.1.1 O órgão gerenciador do presente registro de preços é a Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação.

22.2 A Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante prévia consulta e anuência do órgão registrador e do compromitente (Adesão à Ata de Registro de Preços).

22.3 O quantitativo decorrente das adesões à Ata de Registro de Preços não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na Ata de Registro de Preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

22.4 As contratações oriundas das atas de registro de preços aderidas, não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrado para o órgão gerenciador e órgão participante.

23 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

23.1 Fica designado o servidor Ricardo da Silva Carvalho, Superintendente de Tecnologia da Informação, para exercer às atividades inerentes ao gestor de contrato.

23.2 Fica designado o servidor Rodrigo Brumatti Serafini, Técnico de Informática, com função gratificada na Coordenadoria de Infraestrutura, para exercer às atividades inerentes ao fiscal de contrato.

23.3 O gestor e fiscal de contrato promoverão o acompanhamento e fiscalização da execução do objeto, sob os aspectos quantitativos e qualitativos.

23.4 A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.





23.5 O fiscal de contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente (gestor do contrato) para as providências cabíveis.

24 GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

24.1 Será exigida a garantia para execução do contrato no percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, conforme preceitua o artigo 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, podendo ocorrer nas seguintes modalidades de garantia:

24.1.1 Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

24.1.2 Seguro-garantia.

24.1.3 Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

24.1.4 Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

24.1.4.1 Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato.

24.1.4.2 Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e que nenhum período fique descoberto.

24.2 A garantia deverá ser comprovada no prazo mínimo de 01 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para prestação da garantia pelo contratado quando optar pela modalidade prevista no inciso II do § 1º do art. 96.

24.3 A inobservância do prazo fixado para apresentação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento), o qual poderá ser glosado de pagamentos devidos.





24.4 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a título de garantia, bem como aplicação das demais sanções previstas em lei.

25 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

25.1 Responsabilizar-se integralmente pela execução e entrega dos serviços contratados, garantindo a conformidade com os prazos, padrões e normas aplicáveis, bem como a qualidade dos serviços prestados.

25.2 Executar o objeto sob sua total e exclusiva responsabilidade, sendo vedada a cessão, transferência ou terceirização, total ou parcial, dos direitos e obrigações assumidos neste instrumento ou que dele resultem.

25.3 Coordenar e supervisionar os serviços prestados por seus funcionários, cumprindo rigorosamente os termos, condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

25.4 Disponibilizar um canal de comunicação direta com os usuários da contratante, visando atender com máxima diligência às determinações da contratante, adotando todas as providências necessárias para a regularização de eventuais falhas ou irregularidades, bem como para o acolhimento e acompanhamento de sugestões.

25.5 Garantir que seus funcionários estejam devidamente identificados com o nome da empresa e uniformizados (camisa, sapato, calça, crachá, boné), além de manterem boa conduta e relacionamento adequado no local de prestação dos serviços.

25.6 Executar os serviços em estrita conformidade com as especificações contidas no Termo de Referência e em observância à legislação federal de licitações e demais normas aplicáveis.

25.7 Manter, durante toda a vigência contratual, as mesmas condições de habilitação exigidas na fase licitatória, especialmente quanto à regularidade fiscal e trabalhista, incluindo obrigações relativas ao INSS e FGTS, renovando as certidões sempre que vencidas e apresentando-as ao setor competente quando solicitado.

25.8 Apresentar, sempre que solicitado pela contratante, comprovação do cumprimento de obrigações tributárias, sociais e demais exigências legais.





25.9 Responsabilizar-se integralmente por quaisquer ônus, direitos e obrigações decorrentes da contratação, abrangendo aspectos tributários, trabalhistas, de segurança e medicina do trabalho, previdenciários e comerciais.

25.10 Assumir todas as despesas operacionais necessárias à execução do objeto deste Termo de Referência, incluindo deslocamentos, fretes, seguros, taxas, emolumentos e demais custos.

25.11 Responder civilmente por todos e quaisquer danos materiais ou morais causados a terceiros em decorrência de ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, seja por dolo ou culpa.

25.12 Utilizar exclusivamente empregados habilitados e tecnicamente qualificados para a execução dos serviços, conforme as normas e regulamentações vigentes.

25.13 Manter instalações, equipamentos e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização dos serviços.

25.14 Garantir que a execução do contrato seja realizada por profissionais idôneos, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou irregularidades que possam cometer no exercício de suas funções. A contratante poderá exigir a substituição de profissionais cuja conduta seja considerada inadequada, devendo a contratada arcar com eventuais prejuízos causados.

25.15 Responder perante a contratante por qualquer autuação ou ação judicial decorrente da execução dos serviços contratados, garantindo o direito de regresso da contratante e isentando-a de qualquer responsabilidade solidária.

25.16 Facilitar e permitir à contratante a realização de auditorias nos serviços prestados a qualquer momento, sem que isso implique em isenção de responsabilidade para a contratada, bem como prestar esclarecimentos sobre a execução do contrato sempre que solicitado.

25.17 Não utilizar o nome do Município de Colatina em qualquer tipo de material promocional, como cartões de visita, anúncios ou impressos, sem autorização expressa da contratante.

25.18 Não se manifestar publicamente, em nome do Município de Colatina, junto à imprensa ou clientes, sobre quaisquer assuntos relativos às suas atividades ou aos serviços sob sua responsabilidade.





25.19 Comunicar à contratante, com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência, qualquer alteração na composição societária da empresa ou em seu quadro técnico.

25.20 Cumprir integralmente as determinações legais e as ordens emanadas pelas autoridades competentes, assumindo total responsabilidade por eventuais descumprimentos.

25.21 Apresentar à contratante, junto com a(s) nota(s) fiscal(is), os documentos exigidos para pagamento, sob pena de retenção total ou parcial dos valores devidos até a regularização da documentação.

25.22 Assumir total responsabilidade por serviços executados com não conformidade, má qualidade e/ou irregularidades, arcando com os prejuízos causados a terceiros ou ao patrimônio municipal, sendo passível de retenção imediata do valor correspondente aos danos ou de obrigação de ressarcimento imediato ao Município.

25.23 Requerer a exclusão da contratante de qualquer lide movida em decorrência da execução do contrato, inclusive por funcionários da contratada, sob pena de ressarcimento dos prejuízos advindos do processo judicial, acrescido de perdas e danos.

25.24 A contratante não aceitará, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade por parte da contratada, sejam de fabricantes, técnicos ou quaisquer outros terceiros.

25.25 Comunicar imediatamente à contratante, por escrito, quaisquer impedimentos que possam comprometer a execução do objeto contratual.

25.26 Interagir continuamente com a equipe técnica da Prefeitura Municipal de Colatina, permitindo seu acompanhamento em todas as fases da execução dos serviços e mantendo-a informada sobre os trâmites necessários para o cumprimento do contrato.

25.27 Não empregar menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de 16 (dezesseis) anos em qualquer atividade, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, conforme disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal.

25.28 Regularizar imediatamente qualquer problema que afete o funcionamento do sistema, resolvendo demais pendências no prazo máximo de 5 (cinco) dias.





25.29 Adotar política de proteção de dados pessoais em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo o mais completo sigilo sobre dados, documentos e informações acessados direta ou indiretamente na execução do contrato, devendo orientar seus profissionais a cumprirem essa obrigação em conformidade com as normas municipais.

25.30 Manter um canal de comunicação direta com os usuários da contratante para atendimento diligente, garantindo a rápida regularização de faltas e irregularidades verificadas e o acolhimento de sugestões.

25.31 Assumir integralmente o cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, bem como todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e tributárias, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à contratante.

25.32 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas e demais itens necessários à execução dos serviços durante toda a vigência do contrato.

25.33 Manter sigilo absoluto sobre todas as informações obtidas no decorrer da execução do contrato.

26 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

26.1 Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços e o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, podendo rejeitar, total ou parcialmente, os serviços entregues em desacordo com o pactuado. Além disso, deverá atestar na Nota Fiscal/Fatura a efetiva realização dos serviços contratados e seu aceite, por meio de servidor designado pela autoridade competente.

26.2 Designar formalmente um servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços (gestor e fiscal de contrato), considerando os aspectos quantitativos e qualitativos.

26.3 Prestar as informações e esclarecimentos solicitados pela contratada, bem como comunicar quaisquer ocorrências relacionadas à prestação dos serviços.

26.4 Efetuar o empenho da despesa, garantindo o pagamento das obrigações assumidas.





26.5 Notificar formalmente quaisquer irregularidades verificadas na execução dos serviços, além de fornecer à contratada toda a documentação necessária para o cumprimento do objeto do contrato, preferencialmente em meio digital.

26.6 Verificar minuciosamente, dentro do prazo estipulado, a conformidade dos serviços executados provisoriamente com as especificações deste Termo de Referência e da proposta apresentada, para fins de aceitação e recebimento definitivos.

26.7 Assegurar que os serviços executados pela contratada estejam em conformidade com as especificações técnicas e funcionalidades previstas neste Termo de Referência, podendo suspender, recusar, exigir correção ou desfazer qualquer execução em desacordo com os requisitos estabelecidos.

26.8 Rejeitar, total ou parcialmente, os serviços que não atendam às especificações técnicas ou estejam em desacordo com as obrigações assumidas neste instrumento.

27 FORMA DE PAGAMENTO

27.1 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a prestação dos serviços. Como condição para a efetivação do pagamento deverão ser anexadas a fatura/nota fiscal, os comprovantes de regularidade fiscal da União, Estado e Município, certidão negativa de débitos trabalhistas e regularidade perante o FGTS.

27.2 Ocorrendo erros na apresentação da nota fiscal ou documentação, a mesma será devolvida à contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova nota fiscal, devidamente corrigida.

27.3 Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação financeira decorrente de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

27.4 A contratante poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidos, em decorrência de inadimplemento contratual.

27.5 As notas fiscais dos serviços deverão ser emitidas com data, razão social da empresa, discriminação e descrição dos serviços, seu valor unitário e global, indicação do período correspondente de sua realização, bem como conter o nome da contratante e CNPJ.

28 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS





28.1 O não cumprimento total ou parcial das obrigações assumidas na forma e prazos estabelecidos sujeitará a adimplida às penalidades constantes na Lei Federal nº. 14.133, de 1º de abril de 2021, assegurados os constitucionalíssimos do contraditório e da ampla defesa, sem prejuízo de eventual responsabilização civil e criminal.

➤ **ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA**

O presente Termo de Referência foi elaborado pelo servidor abaixo qualificado:

Rodrigo Brumatti Serafini
Técnico de Informática

➤ **APROVAÇÃO TÉCNICA DO CONTEÚDO DO TERMO DE REFERÊNCIA**

Aprovo o conteúdo técnico do Termo de Referência, notadamente a parte de tecnologia da informação, que está de acordo com as diretrizes da Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação.

Ricardo da Silva Carvalho
Superintendente de Tecnologia da Informação

➤ **APROVAÇÃO DO ORDENADOR DE DESPESA**

Autorizo a respectiva despesa. **Aprovo** o conteúdo do Termo de Referência, e ratifico a condição de bem ou serviços comum ao objeto em tela. **Declaro** o cumprimento dos incisos I e II do art. 16 da Lei de Responsabilidade Fiscal, e que a despesa se encontra adequada com a Lei Orçamentária Anual e compatível com a Lei de Diretrizes Orçamentárias e ainda com o Plano Plurianual, estando o presente processo em condições de dar início à ao procedimento licitatório.

Colatina/ES, 28 de julho de 2025.

Lucas Knup
Secretário Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação







VALOR REFERENCIA POR LOTE

14/10/2025 07:36:02

Pregão Eletrônico Nº 000023/2025 - 31/10/2025 - Processo Nº 013518/2025

00001 G L O B A L

Ítem	Lote	Código	Especificação	Unidade	Quantidade	Unitário	Valor Total
00001	00001	00018212	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE INFRAESTRUTURA EM NUVEM COM SUPORTE CONTINUO MENSAL fornecimento de infraestrutura em nuvem com suporte contínuo mensal, incluindo a disponibilização dos sistemas e monitoramento das aplicações web.	SERV	20,00	20.233,330	404.666,60
00002	00001	00018213	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA C SISTEMA licença de uso para o sistema centralizado de autenticação e autorização de usuários.	LICEN	1,00	162.847,670	162.847,67
00003	00001	00018214	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE PARA O SISTEMA CENTRALIZADO DE AUTENTICAÇÃO suporte para o sistema centralizado de autenticação e autorização de usuários.	MS	12,00	11.403,000	136.836,00
00004	00001	00018215	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA C APLICATIVO licença de uso para o aplicativo nas plataformas ios e android.	LICEN	1,00	125.000,000	125.000,00
00005	00001	00018216	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE PARA SUPORTE PARA O APLICATIVO suporte para o aplicativo nas plataformas ios e android.	MS	12,00	13.696,670	164.360,04
00006	00001	00018217	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE AGENDAMENTO ONLINE licença de uso para sistema de agendamento online de serviços, nas aplicações web e nativa android e ios.	LICEN	1,00	81.140,330	81.140,33
00007	00001	00018218	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE PARA O SISTEMA DE AGENDAMENTO ONLINE suporte para sistema de agendamento online de serviços, nas aplicações web e nativa android e ios.	MS	12,00	20.615,000	247.380,00
00008	00001	00018219	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE AGENDAMENTO CONSULTAS licença de uso para sistema de agendamento online consultas médicas, nas aplicações web e nativa android e ios.	LICEN	1,00	184.666,670	184.666,67
00009	00001	00018220	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE PARA O SISTEMA DE AGENDAMENTO CONSULTAS suporte para sistema de agendamento online consultas médicas, nas aplicações web e nativa android e ios.	MS	12,00	29.522,330	354.267,96
00010	00001	00018221	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL licença de uso para sistema inteligência artificial utilizando ai para chatbot, nas aplicações web e nativa android e ios.	LICEN	1,00	147.333,330	147.333,33
00011	00001	00018222	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE PARA O SISTEMA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL suporte para sistema inteligência artificial utilizando ai para chatbot, nas aplicações web e nativa android e ios.	MS	12,00	9.161,330	109.935,96
00012	00001	00018223	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE ABERTURA DE RECLAMAÇÃO ONLINE licença de uso para sistema de abertura de reclamação online para o procon municipal nas aplicações web e nativa android e ios.	LICEN	1,00	282.522,330	282.522,33
00013	00001	00018224	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA DE ABERTURA DE RECLAMAÇÃO ONLINE suporte para sistema de abertura de reclamação online para o procon municipal nas aplicações web e nativa android e ios.	MS	12,00	54.801,000	657.612,00
00014	00001	00018225	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE FOMENTO DO TURISMO licença de uso para sistema de fomento do turismo nas aplicações web e nativa android e ios.	LICEN	1,00	164.185,330	164.185,33
00015	00001	00018226	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA DE	MS	12,00	10.696,670	128.360,04



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLATINA
Governo do Estado do ESPIRITO SANTO



14/10/2025 07:36:02

VALOR REFERENCIA POR LOTE

Pregão Eletrônico Nº 000023/2025 - 31/10/2025 - Processo Nº 013518/2025

FOMENTO DO TURISMO

suporte para sistema de fomento do turismo nas aplicações web e nativa android e ios.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE BOTÃO VIRTUAL DE ACIONAMENTO
licença de uso para sistema de botão virtual de acionamento de emergência nas aplicações web e nativa android e ios.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA DE BOTÃO VIRTUAL DE ACIONAMENTO
suporte para sistema de botão virtual de acionamento de emergência nas aplicações web e nativa android e ios.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE EMISSÃO DE CARTEIRINHAS SOCIAIS
licença de uso para sistema de emissão de carteirinhas sociais nas aplicações web e nativa android e ios.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA DE EMISSÃO DE CARTEIRINHAS SOCIAIS
suporte para sistema de emissão de carteirinhas sociais nas aplicações web e nativa android e ios.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO
licença de uso para sistema de pesquisa de satisfação nas aplicações web, nativa android e ios e tablet, e integrado com whatsapp.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO
suporte para sistema de pesquisa de satisfação nas aplicações web, nativa android e ios e tablet, e integrado com whatsapp.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA CENTRALIZADOR DE ATENDIMENTO
licença de uso para sistema centralizador de atendimento via plataforma oficial do whatsapp (meta), com atendentes ilimitados.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA CENTRALIZADOR DE ATENDIMENTO
suporte para sistema centralizador de atendimento via plataforma oficial do whatsapp (meta), com atendentes ilimitados.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA OUVIDORIA
licença de uso para sistema de ouvidoria, central de serviços e lei de acesso à informação nas aplicações web, nativa android e ios.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA OUVIDORIA
suporte para sistema de ouvidoria, central de serviços e lei de acesso à informação nas aplicações web, nativa android e ios.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE DISPARO DE MENSAGENS
licença de uso de sistema de disparo de mensagens, como whatsapp.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA DE DISPARO DE MENSAGENS
suporte para sistema de disparo de mensagens, como whatsapp.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE DESCARTE
licença de uso para sistema de descarte de lixo nativo android e ios.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA DE DESCARTE
suporte para sistema de descarte de lixo nativo android e ios.

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DESENVOLVIMENTO SOB

00016	00001	00018227	FOMENTO DO TURISMO suporte para sistema de fomento do turismo nas aplicações web e nativa android e ios.	LICEN	1,00	183.333,330	183.333,33
00017	00001	00018228	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE BOTÃO VIRTUAL DE ACIONAMENTO licença de uso para sistema de botão virtual de acionamento de emergência nas aplicações web e nativa android e ios.	MS	12,00	7.477,330	89.727,96
00018	00001	00018229	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA DE BOTÃO VIRTUAL DE ACIONAMENTO suporte para sistema de botão virtual de acionamento de emergência nas aplicações web e nativa android e ios.	LICEN	1,00	124.333,330	124.333,33
00019	00001	00018230	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA EMISSÃO DE CARTEIRINHAS SOCIAIS suporte para sistema de emissão de carteirinhas sociais nas aplicações web e nativa android e ios.	MS	12,00	9.618,000	115.416,00
00020	00001	00018231	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO licença de uso para sistema de pesquisa de satisfação nas aplicações web, nativa android e ios e tablet, e integrado com whatsapp.	LICEN	1,00	76.486,330	76.486,33
00021	00001	00018232	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO suporte para sistema de pesquisa de satisfação nas aplicações web, nativa android e ios e tablet, e integrado com whatsapp.	MS	12,00	7.966,670	95.600,04
00022	00001	00018233	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA CENTRALIZADOR DE ATENDIMENTO licença de uso para sistema centralizador de atendimento via plataforma oficial do whatsapp (meta), com atendentes ilimitados.	LICEN	1,00	212.329,000	212.329,00
00023	00001	00018234	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA CENTRALIZADOR DE ATENDIMENTO suporte para sistema centralizador de atendimento via plataforma oficial do whatsapp (meta), com atendentes ilimitados.	MS	12,00	16.471,670	197.660,04
00024	00001	00018235	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA OUVIDORIA licença de uso para sistema de ouvidoria, central de serviços e lei de acesso à informação nas aplicações web, nativa android e ios.	LICEN	1,00	137.016,000	137.016,00
00025	00001	00018236	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA OUVIDORIA suporte para sistema de ouvidoria, central de serviços e lei de acesso à informação nas aplicações web, nativa android e ios.	MS	12,00	18.871,330	226.455,96
00026	00001	00018237	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE DISPARO DE MENSAGENS licença de uso de sistema de disparo de mensagens, como whatsapp.	LICEN	1,00	80.588,000	80.588,00
00027	00001	00018238	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA DE DISPARO DE MENSAGENS suporte para sistema de disparo de mensagens, como whatsapp.	MS	12,00	7.883,330	94.599,96
00028	00001	00018239	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA LICENÇA DE USO PARA SISTEMA DE DESCARTE licença de uso para sistema de descarte de lixo nativo android e ios.	LICEN	1,00	154.500,000	154.500,00
00029	00001	00018240	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SUPORTE DE SISTEMA DE DESCARTE suporte para sistema de descarte de lixo nativo android e ios.	MS	12,00	10.570,330	126.843,96
00030	00001	00018241	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DESENVOLVIMENTO SOB	UST	30.000,00	367,670	11.030,100,