

TERMO DE REFERÊNCIA

SOLICITANTE: SECRETÁRIO MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO:

1.1. Contratação de serviços para implantação e manutenção de um Sistema Ambiental em formato webapp, que deverá ser acessível via navegadores modernos e responsivo para dispositivos móveis, para apoio às atividades da Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

1.2. Descrição do objeto:

1.2.1. Da AMPLA CONCORRÊNCIA:

1.2.1.1. Conforme o disposto no inciso II do Art. 49 da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, para o presente processo, será aplicado a ampla participação. Mesmo com a abertura ampla participação, todos os direitos das micro e pequenas empresas estarão resguardados, caso tenham interesse em participar do certame, conforme legislação específica que regulamenta as compras públicas.

ITEM	QTDE.	UNIDADE	DESCRÍÇÃO DETALHADA DO PRODUTO / SERVIÇO	PREÇO MÉDIO unitário R\$ (Mensal)	PREÇO MÉDIO total R\$ (Anual)
1	1	Serviços	Contratação de serviços para implantação e manutenção de um Sistema Ambiental em formato WebApp, que deverá ser acessível via navegadores modernos e responsivo para dispositivos móveis, para a Secretaria Municipal de Meio Ambiente da Prefeitura Municipal de Catalão, composto pelos seguintes módulos integrados: gestão de denúncias; cadastro e acompanhamento de multas; geração e controle de ordens de serviço; painel administrativo de indicadores; módulo de solicitação e emissão de certidão de uso do solo; integração ao software de gestão municipal existente e módulo para envio e armazenamento de imagens de satélite e de georreferenciamento, categorizadas no sistema web e disponíveis a todos os usuários e à população.	R\$ 19.833,33	R\$ 237.999,96
Total Máximo Estimado →→→				R\$ 237.999,96	

1.2.1.1.2. O Valor estimado MÁXIMO para contratação é de **R\$ 237.999,96 (Duzentos e trinta e sete mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos).**

1.3. Os serviços previstos neste Termo de Referência constituem um conjunto de atividades integradas que visam garantir a modernização e a eficiência da comunicação institucional, a prestação de serviços à população, a gestão de dados e a operação tecnológica da contratante. O Sistema Ambiental será entregue como uma aplicação web de arquitetura modular, composta pelas camadas de apresentação, negócio e persistência de dados, utilizando banco relacional. A solução deverá:

1.3.1. Visão Geral

- Ser hospedada em ambiente cloud, com alta disponibilidade e rotinas de backup automáticas;
- Integrar-se ao sistema de gestão municipal existente por meio de APIs seguras;

- c) Registrar logs de auditoria e fornecer relatórios de desempenho periódicos;
- d) Incluir módulo específico para envio, categorização e armazenamento de imagens de satélite e de georreferenciamento, disponibilizando-as aos usuários do sistema e ao público em geral.
- e) Apresentar módulo de site institucional com informações gerais da Secretaria, seção de notícias, acesso à serviços, fale conosco, equipe e estrutura organizacional.

1.3.2. Entrega e Manutenção de Sistema WebApp e Dashboard Gerencial

a) Entrega do Sistema Ambiental WebApp

Aplicação web completa, com todos os módulos funcionais previstos (denúncias, multas, ordens de serviço, painel administrativo, certidão de uso do solo, imagens de satélite e georreferenciamento), instalada e configurada no ambiente de produção;

b) Manutenção Evolutiva e Corretiva

Serviços periódicos de atualização, correção de falhas, ajustes de performance e inclusão de novas funcionalidades e tempo de resposta máximo de 8 horas para incidentes críticos;

c) Entrega de Dashboard de Análise de Dados Ambientais

Painel personalizado, integrado ao Sistema Ambiental e ao ERP municipal já existente, exibindo indicadores como número de denúncias, multas aplicadas, ordens executadas, certidões emitidas e visualização de imagens de satélite/georreferenciamento;

d) Entrega do Portal Institucional

Site responsivo, com sessões para divulgação de serviços da Secretaria de Meio Ambiente, organograma, equipe, notícias e formulários de contato; integrado ao WebApp e hospedado em ambiente de produção.

1.3.3. Módulos Funcionais

a) Gestão de Denúncias

- Registro de ocorrências ambientais pela população, com anexos de fotos, vídeos e pontos georreferenciados;
- Acompanhamento de status (recebida, em análise, diligência, concluída) e extração de relatórios de volumetria.
- Gerenciamento dos tipos de denúncias disponibilizadas pelo sistema.

b) Controle de Multas

- Emissão eletrônica de autos de infração, incluindo dados do infrator, descrição da infração e valores aplicáveis;
- Envio automático de notificações (e-mail/SMS) e geração de guia de recolhimento.
- Sistema de assinatura digital de fiscais interno e pessoas externas
- Registros de follow-ups (comentários internos) para o acompanhamento.

c) Ordem de Serviço

- Criação e atribuição de ordens de serviço para equipes de campo, com prazos e checklists de atividades;
- Registro dos resultados (datas, responsáveis, observações) e upload de evidências.

d) Painel Administrativo

- Dashboard com indicadores-chave (KPIs): denúncias mensais, multas aplicadas, tempo médio de atendimento etc.;
- Filtros dinâmicos por período, tipo de ocorrência e área geográfica.
- Gerencia de itens utilizados no sistema de forma interna, ou seja, dentro do painel administrativo como: itens de ordem de serviço, departamentos, classificações, dentre outros.

e) Emissão de Certidão de Uso do Solo

- Formulário de solicitação com identificação completa do requerente e finalidade;
- Fluxo interno de análise, parecer técnico e emissão de certidão em PDF com assinatura digital;
- Integração com dados de API's para obtenção de CNAES de forma automatizada no sistema;
- Integração e validação de locais de empreendimento por meio de mapa do município aprovado no último plano diretor com georreferenciamento das UD's (Unidade de Desenvolvimento).

f) Integração com o ERP Municipal

- Sincronização bidirecional de dados cadastrais (servidores, unidades, processos) via API;
- Autenticação única utilizando credenciais do sistema central da Prefeitura.

g) Módulo de Imagens de Satélite e Georreferenciamento

- Upload e catalogação de imagens de satélite e dados georreferenciados;
- Visualização em mapa interativo e filtros por categoria, data e área;
- Acesso público e restrito conforme perfil de usuário, com possibilidade de download controlado.

h) Portal Institucional e Notícias

- Página inicial com visão geral da Secretaria: serviços oferecidos, estrutura organizacional, equipe e contato;
- Área de notícias e publicações, com CRUD de matérias e galerias de imagens.
- Postagens vinculadas à conta oficial do Instagram.

i) Gerenciamento de usuários e acessos

- Página para gerenciamento e controle de usuário que possam ter acesso ao sistema interno.
- Criação, exclusão e edição de dados de usuários no sistema.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. Justificativa Geral

A Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Catalão enfrenta hoje desafios crescentes de atendimento ao cidadão, controle de infrações e análise de dados ambientais. A implantação de um Sistema Ambiental em aplicação web, com módulos integrados, é essencial para garantir maior eficiência na gestão, transparência dos processos e ampliação do acesso público às informações.

2.1.1. A contratação visa atender às necessidades estratégicas da Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Catalão em três eixos principais:

- A necessidade de modernizar e unificar o fluxo de gestão ambiental;
- A demanda por maior transparência e agilidade no atendimento à população;
- A adoção de soluções digitais como forma de otimizar recursos e reduzir custos operacionais.

Esses serviços são essenciais para assegurar:

a) Eficiência Administrativa: promoção da transparência e agilidade na gestão ambiental, em conformidade com os princípios da publicidade e eficiência.

b) Inovação Tecnológica: adoção de ferramentas avançadas (armazenamento e publicização de imagens de satélite e de georreferenciamento e o uso de APIs) para otimizar recursos e melhorar a experiência do cidadão.

c) Conexão com a População: ampliação do alcance das informações institucionais, fortalecendo o engajamento cívico e facilitando o registro de demandas ambientais.

2.2. Objetivos Específicos

2.2.1. A contratação tem como finalidades específicas:

a) Entregar solução digital para o registro, acompanhamento e análise de denúncias ambientais, com funcionalidades automatizadas voltadas à gestão interna dos dados;

b) Reduzir o tempo de resposta e melhorar a qualidade do atendimento às demandas da população;

c) Assegurar conformidade com a LGPD e boas práticas de segurança da informação;

d) Ampliar o acesso público a imagens de satélite e dados georreferenciados, fortalecendo a transparência dos processos de fiscalização;

f) Disponibilizar um portal institucional de fácil navegação e responsivo, com apresentação dos principais serviços, estrutura administrativa e notícias da Secretaria Municipal de Meio Ambiente.

2.3. Relevância da Contratação

2.3.1. Os serviços propostos são de natureza estratégica para a contratante, pois:

- a) Fortalecer os canais digitais de registro e acompanhamento de demandas ambientais, com foco em eficiência operacional e transparência;
- b) Aprimorar a governança de dados ambientais, utilizando relatórios automatizados e painéis de indicadores para subsidiar ações estratégicas da Secretaria;
- c) Assegurar suporte técnico permanente, mantendo a disponibilidade e a segurança das soluções contratadas.

2.4. Resultados Esperados

2.4.1. Com a execução dos serviços contratados, espera-se alcançar:

- a) Aumento da eficiência na comunicação institucional e na prestação de serviços ambientais;
- b) Redução significativa no tempo médio de resposta às denúncias e solicitações;
- c) Maior transparência e qualidade nos atendimentos;
- d) Consolidação de uma governança digital robusta para a Secretaria;
- e) Elevação do engajamento e da participação da comunidade nas questões ambientais;
- f) Disponibilização contínua de dados ambientais confiáveis para subsidiar decisões.

2.5. Impactos Positivos

2.5.1. A contratação trará os seguintes impactos positivos:

- a) **Modernização do atendimento:** digitalização completa dos fluxos de trabalho, com interfaces intuitivas;
- b) **Segurança da informação:** políticas de backup, criptografia e controle de acesso que garantem a integridade dos dados;
- c) **Otimização de recursos:** automação de tarefas rotineiras, liberando equipes para atividades estratégicas;
- d) **Melhoria da imagem institucional:** transparência e agilidade reforçam a confiança da população;

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO:

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

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

4.1. Capacidade operacional:

- a) Declaração formal assinada pelo representante legal da empresa, atestando que dispõe de estrutura técnica e operacional suficiente para atender às demandas da contratante, incluindo equipamentos, softwares e demais ferramentas indispensáveis à execução dos serviços.

b) Declaração de que a empresa possui meios para realizar manutenções emergenciais e contínuas, garantindo a qualidade e a continuidade dos serviços.

4.2 Equipe técnica qualificada

4.2.1. A contratada deverá disponibilizar profissionais especializados e devidamente capacitados para as atividades especificadas no objeto.

4.2.1.2. Capacitação e suporte:

a) Disponibilidade para realizar treinamentos técnicos aos servidores da CONTRATANTE, especialmente no uso de sistemas e ferramentas implantados.

b) Atendimento contínuo para suporte técnico, com garantia de resposta em até 8 horas úteis após a abertura de chamados via e-mail de suporte ou WhatsApp.

4.3 Ferramentas e tecnologias

4.3.1. A empresa deverá comprovar, por meio de declaração formal assinada pelo representante legal, que utiliza recursos tecnológicos modernos e eficazes para a execução dos serviços.

4.4 Atendimento aos Padrões de Qualidade

4.4.1. A contratada deverá garantir o cumprimento dos seguintes requisitos de qualidade:

a) Atendimento rigoroso aos prazos estabelecidos no cronograma do contrato, assegurando entregas pontuais e de acordo com as especificações técnicas.

b) Conformidade técnica e operacional dos serviços prestados, alinhada às diretrizes e padrões definidos pela CONTRATANTE.

c) Elaboração e disponibilização de relatórios periódicos detalhados, com indicadores de desempenho e resultados obtidos, permitindo o acompanhamento contínuo pela contratante.

4.5 Declarações e Obrigações da Contratada

4.5.1. A contratada deverá apresentar, no início e durante a vigência do contrato, os seguintes documentos e compromissos:

a) Declaração formal de que dispõe de todos os meios e recursos necessários para a execução integral do objeto.

b) Regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, comprovada por meio de certidões válidas.

c) Declaração de inexistência de impedimentos legais para contratar com a Administração Pública.

d) A contratada deverá comprovar, no ato da contratação, que dispõe de estrutura operacional instalada ou profissional técnico alocado presencialmente no município de Catalão/GO, de forma contínua e durante toda a vigência do contrato, visando assegurar atendimento imediato às demandas da Secretaria Municipal de Meio Ambiente, bem como facilitar a execução, o acompanhamento e a fiscalização contratual. A comprovação poderá se dar por meio de contrato de locação de espaço físico, vínculo formal com profissional residente na cidade ou outro documento idôneo aceito pela Administração.

4.6 Regulação sobre subcontratação.

4.6.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, salvo em situações devidamente justificadas e aprovadas pela contratante e desde que, não se refira à totalidade ou à parcela principal da obrigação, devendo, neste caso, a Empresa atender todas as condições exigidas no contrato e a nota fiscal emitida pela Empresa Contratada, não pela substabelecida.

5. DA ENTREGA, CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO E ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS: EXECUÇÃO DO OBJETO.

5.1. Condições de Entrega

5.1.1. Os serviços indicados neste Termo, deverão ser realizados na SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE, com sede administrativa na Avenida Doutor Lamartine Pinto de Avelar, s/n, Ipanema, CEP. 75.705-220, ou em locais indicados pelo Gestor do Contrato, sendo estes imediatos.

5.1.2. Havendo alguma situação extraordinária, devidamente justificada pela empresa que fornecerá os serviços, este prazo poderá ser dilatado e concedido ao fornecedor, um lapso temporal maior, desde que o fornecimento do serviço em específico não seja de extrema urgência ao contratante;

5.1.3. Os serviços serão fornecidos de forma contínua e ininterrupta no decorrer deste exercício financeiro, podendo ser utilizados parcialmente, conforme a necessidade e interesses da contratante sem prejuízo dos valores e quantidades contratados inicialmente, devendo eles serem realizados sem qualquer fator que possa comprometer a qualidade dos mesmos;

5.1.4. Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a Empresa contratada deverá refazê-los IMEDIATAMENTE, observando as condições estabelecidas para o fornecimento, sob pena de lhe serem aplicadas às sanções administrativas estabelecidas pela Leis Federal nº 14.133/21;

5.1.6. A contratada será responsável pelo controle dos quantitativos executados, sendo vedado ultrapassar os limites contratados. Todas as despesas operacionais correrão por sua conta;

5.1.7. O recebimento dos serviços será de inteira responsabilidade do FISCAL do contrato, a ser indicado mediante Portaria Municipal oportunamente anexada ao Termo Contratual.

5.2. Manutenção Preventiva: São as revisões e serviços de caráter preventivo com a finalidade de avaliar as condições para o seu perfeito funcionamento, além de detectar possíveis falhas na coleta de dados e manter o sistema em perfeito estado de funcionamento. Esses serviços deverão ser executados semanalmente.

5.3. Manutenção Corretiva: São as revisões e serviços de caráter corretivo que se fazem necessário em razão de adversidades em função de uso do software, para possibilitar a reparação de defeitos e falhas, com readequação da estrutura do código. Esses serviços deverão ser executados de acordo com a necessidade verificada pelo servidor responsável pela operação do mesmo.

5.4. Fica disponível a visita técnica aos prédios ligados à contratante para a verificação da estrutura física e os locais onde se encontram o software de gestão. A referida visita não é obrigatória. Toda a despesa com a indicada visita, será de exclusiva responsabilidade da licitante interessada e deverá acontecer através de declaração escrita, devidamente assinada e carimbada por servidor competente da contratante.

6. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

6.1. A empresa contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, um Plano de Treinamento e Capacitação a ser aprovado pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente conforme previsto no item 9.

6.2. Como parte do processo de implantação e suporte técnico contínuo, a contratada deverá alocar presencialmente, no município de Catalão-GO, ao menos 01 (um) profissional técnico com dedicação mínima de 40 (quarenta) horas semanais, durante todo o período de implantação e capacitação inicial, devendo este profissional:

- a) Atuar como ponto focal da contratada junto à Secretaria de Meio Ambiente;
- b) Conduzir treinamentos e oficinas operacionais;
- c) Prestar suporte presencial de primeiro nível, evitando interrupções na fase crítica de implantação.

Parágrafo único: A presença técnica local visa garantir a continuidade, eficiência e agilidade no atendimento à Administração, sendo considerada condição essencial para o cumprimento do contrato, dada a natureza operacional e o caráter crítico dos serviços envolvidos.

6.3. Deverá ser ministrado treinamento técnico específico para pelo menos 01 (um) servidor indicado pela Secretaria, com foco nos seguintes tópicos:

- a) Infraestrutura e linguagem de desenvolvimento dos sistemas;
- b) Funcionamento do gerador de relatórios;
- c) Procedimentos para diagnóstico de erros e análise prévia antes da abertura de chamados.

6.4. O Plano de Treinamento deverá ser estruturado como um projeto de capacitação continuada dos servidores da Secretaria Municipal de Meio Ambiente, contendo:

- a) Proposta detalhada do Treinamento Básico Operacional;
- b) Estratégia de Treinamento Continuado, com cronograma de revisões, oficinas periódicas e suporte evolutivo.

7. VISITA TÉCNICA PRESENCIAL E FORMAÇÃO CONTINUADA DE PESSOAL

7.1. A contratada deverá realizar, obrigatoriamente, uma visita técnica presencial mensal, com carga horária mínima de 08 (oito) horas, a ser executada por consultor técnico ou funcionário capacitado da empresa, com o objetivo de:

- a) Realizar capacitações coletivas periódicas;
- b) Realizar reuniões presenciais com as equipes técnicas da Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Catalão-GO;
- c) Acompanhar presencialmente a utilização dos sistemas implantados, dirimir dúvidas e coletar demandas evolutivas.

Parágrafo único: A visita técnica deverá ocorrer preferencialmente nas dependências da Secretaria Municipal de Meio Ambiente, ou em outro local previamente definido pela Administração. Os custos com deslocamento, alimentação, hospedagem e demais despesas

relacionadas à visita técnica deverão estar integralmente incluídas na proposta comercial da contratada, não sendo admitidos reembolsos ou aditivos futuros com essa finalidade.

7.2. Sempre que houver substituição de servidores públicos que utilizem o sistema (por motivo de exoneração, aposentadoria, remanejamento ou qualquer outro), a contratada deverá providenciar, sem custo adicional, o treinamento presencial ou remoto dos novos servidores, assegurando a continuidade da operação do sistema.

§1º: A solicitação de treinamento complementar deverá ser formalizada pela Secretaria com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

§2º: A contratada deverá apresentar, após cada visita ou treinamento realizado, relatório detalhado contendo: nome e função dos participantes, data, horário, conteúdo abordado e assinatura dos presentes, o qual servirá como comprovação do cumprimento contratual. O descumprimento dessa obrigação poderá ensejar sanções administrativas, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

8. PROVA DE CONCEITO

8.1. A empresa detentora da proposta mais bem classificada será convocada para realizar, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, a Prova de Conceito (PoC), na qual deverá apresentar, de forma funcional, todos os módulos e funcionalidades do(s) sistema(s) ofertado(s), com o objetivo de demonstrar sua aderência aos requisitos técnicos mínimos definidos neste Termo de Referência.

Parágrafo único. Em caso de impossibilidade devidamente justificada pela licitante convocada, o prazo de realização da Prova de Conceito poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período de até 03 (três) dias úteis, desde que o pedido seja formalizado antes do término do prazo original e a prorrogação seja expressamente autorizada pela Administração, mediante análise da motivação apresentada.

8.2. A Prova de Conceito deverá demonstrar, de forma prática e satisfatória, no mínimo 95% (noventa e cinco por cento) das funcionalidades obrigatórias descritas no Termo de Referência. O **não atendimento** desse percentual implicará na **desclassificação da licitante**, com imediata convocação da segunda colocada, e assim sucessivamente.

8.3. A avaliação da Prova de Conceito será realizada por Comissão Técnica, designada por ato administrativo do órgão demandante, nos termos do art. 117, §3º da Lei nº 14.133/2021, composta por:

- Servidores efetivos, comissionados ou ocupantes de cargos na Secretaria Municipal de Meio Ambiente e/ou da área de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Catalão, e,
- quando necessário, por prestador de serviço externo com notória capacidade técnica, devidamente justificada a sua designação pela autoridade competente.

A referida comissão será responsável por verificar a aderência técnica, funcional e operacional do sistema apresentado pela licitante convocada, conforme requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

8.4. A Prefeitura disponibilizará, para fins de apresentação, um ambiente físico com acesso à rede elétrica e internet, nas dependências do prédio administrativo.

8.5. Os equipamentos, softwares, periféricos, notebooks ou demais recursos necessários à demonstração do sistema durante a Prova de Conceito são de responsabilidade exclusiva da licitante convocada.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1 Premissas Gerais da Execução

9.1.1. A execução dos serviços deverá ser pautada pela eficiência, continuidade, e qualidade, com vistas a garantir que todas as demandas da contratante sejam atendidas tempestivamente e em conformidade com os padrões legais e institucionais.

9.2 Estruturação da Prestação dos Serviços

9.2.1. Planejamento Inicial

a) Reunião de alinhamento inicial: A contratada deverá realizar reunião com os responsáveis designados pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, para definir prioridades, cronograma de execução e metas.

b) Entrega de plano de trabalho: A contratada deverá apresentar um plano de trabalho detalhado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, contemplando:

- Capacitação básica e operacional dos servidores usuários dos sistemas ofertados;
- Treinamento sobre parametrizações, rotinas de segurança, backup, restauração e simulações;
- Cronograma detalhado de implantação, com prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos, abrangendo fases de treinamento, testes e operação assistida.

9.2.2. Prestação Contínua dos Serviços

a) A execução dos serviços deverá ser realizada de forma contínua e integrada, cobrindo todas as atividades descritas no objeto, incluindo o monitoramento de redes sociais, análise de dados utilizando inteligência artificial, planejamento estratégico de comunicação digital e suporte técnico especializado.

b) A contratada deverá garantir que todas as ferramentas, sistemas e soluções contratados estejam plenamente operacionais durante toda a vigência do contrato, corrigindo falhas no menor prazo possível.

c) A contratada deverá manter um canal de comunicação direto com os gestores da CONTRATANTE para tratar de ajustes, solicitações e esclarecimentos de forma ágil e eficiente.

d) A contratada deverá apresentar, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, um plano de trabalho detalhado, contendo cronogramas, entregáveis e indicadores de desempenho para monitoramento contínuo dos serviços prestados de modo a contemplar a entrega total do serviço dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis.

9.2.3. Relatórios de Acompanhamento

9.2.3.1. A contratada deverá fornecer relatórios periódicos que permitam a avaliação contínua da qualidade e dos resultados dos serviços prestados, incluindo:

- a)** Relatórios mensais: Contendo informações detalhadas sobre as atividades realizadas, métricas de desempenho, análise de sentimentos nas redes sociais e resultados obtidos.
- b)** Relatórios semestrais: Apresentando uma análise consolidada das atividades realizadas, incluindo sugestões de melhorias e ajustes necessários.
- c)** Relatório final: Entrega de um relatório abrangente ao término do contrato, contendo avaliação completa das entregas realizadas, desafios enfrentados e ações implementadas para o cumprimento do objeto.

9.2.4. Suporte Técnico

- a)** Atendimento emergencial: Garantir suporte técnico especializado, 7 dias por semana, para resolução de falhas críticas nos sistemas contratados.
- b)** Manutenção preventiva: Realizar atualizações periódicas em sistemas e ferramentas utilizadas, visando prevenir falhas e assegurar a continuidade dos serviços.
- c)** Documentação técnica: Registrar todos os atendimentos realizados em relatórios mensais, detalhando as falhas detectadas, ações corretivas e preventivas aplicadas.
- d)** Tempo de resposta: A contratada deverá atender chamados emergenciais em até 8 horas úteis, mantendo registro detalhado do tempo médio de resposta e solução.

9.5 Encerramento do Contrato

9.5.1. Ao término da vigência contratual, a contratada deverá:

- a)** Transferir integralmente todos os dados e informações gerados durante a execução do contrato, garantindo a integridade do registro das atividades realizadas.
- b)** Apresentar relatório final abrangente, detalhando todas as entregas realizadas, desafios enfrentados e resultados alcançados.

9.5.2. Checklist de Encerramento

9.5.2.1. A contratada deverá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis antes do término do contrato, apresentar um checklist detalhado para validação do gestor e fiscal do contrato, contendo:

- a)** Relação completa das atividades realizadas durante a vigência contratual, conforme escopo estabelecido neste Termo de Referência;
- b)** Registro de eventuais pendências identificadas durante a execução do contrato e das ações adotadas para regularizá-las;
- c)** Entrega de backups atualizados, documentações técnicas e demais informações relevantes relacionadas aos sistemas e serviços contratados;

9.5.2.2. O gestor e fiscal do contrato terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para validar o checklist apresentado pela contratada e apontar eventuais ajustes ou pendências, que deverão ser solucionados antes da emissão do relatório final.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

10.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

10.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

10.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

10.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

10.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

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

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

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

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

10.7.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

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

10.8. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das

alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

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

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

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

10.12. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

11. ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

11.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

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

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

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

11.7. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

11.8. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

11.8.1. o prazo de validade;

11.8.2. a data da emissão;

11.8.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

11.8.4. o período respectivo de execução do contrato;

11.8.5. o valor a pagar; e

11.8.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.9. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

11.10. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.11. A Administração deverá realizar consulta para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

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

11.15. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação de habilitação.

11.16. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

11.17. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

12. MATRIZ DE RISCO

12.1. Dada a natureza dos serviços contratados, a análise de riscos contempla os possíveis eventos que podem impactar a execução contratual, suas causas, consequências e medidas de mitigação necessárias para assegurar o cumprimento do objeto:

Evento de Risco	Causas	Consequências	Sugestão de Controle
Indisponibilidade do Site Institucional.	Problemas de hospedagem, falhas no servidor ou instabilidade na rede.	Dificuldade de acesso às informações pela população, prejuízo na imagem da CONTRATANTE e interrupção no recebimento de solicitações on-line.	Implementar redundância de servidores, estabelecer planos de contingência e efetuar monitoramento contínuo do uptime, com alertas em caso de falhas.
Instabilidade no Sistema Ambiental	Problemas de hospedagem		
Instabilidade no Dashboard Gerencial	Falhas no banco de dados, sobrecarga de consultas ou erros de desenvolvimento	Impossibilidade de acompanhar indicadores de faturamento e despesas em tempo real, prejudicando a gestão estratégica	Implementar boas práticas de otimização de consultas, criar rotinas de monitoramento de desempenho e backups regulares do banco de dados.
Inexecução Contratual	Falta de qualificação técnica da empresa prestadora ou desidízia na execução	Prejuízo às estratégias de TI, atrasos e interrupções nas entregas dos serviços previstos	Avaliar previamente a qualificação e a idoneidade do fornecedor, acompanhar a execução via cronogramas e, se necessário, aplicar penalidades contratuais.
Sobrecarga do Suporte Técnico	Grande volume de chamados, poucos recursos humanos ou falta de gestão de demandas	Atrasos no atendimento, insatisfação dos servidores/usuários e risco de paralisação de serviços	Estruturar um sistema de tickets, definir SLAs de atendimento, contratar equipe compatível com a demanda e monitorar o índice de resolução de chamados.
Instabilidade no Sistema Ambiental	Problemas de hospedagem, erros de configuração, ausência de redundância	Indisponibilidade do serviço, paralisação de atividades da Secretaria, retrabalho e insatisfação dos usuários	Hospedagem em ambiente cloud; monitoramento ativo e protocolo de contingência; backups diários
Treinamento ineficiente dos servidores	Plano de capacitação genérico ou mal executado; ausência de acompanhamento; alta rotatividade	Uso incorreto do sistema, abertura excessiva de chamados, falhas operacionais	Exigir plano detalhado de capacitação, presença de técnico local, e cronograma de reciclagem contínua (item 6 do TR)
Substituição de servidores não acompanhada de novo treinamento	Rotatividade funcional sem comunicação à contratada	Novos servidores sem preparo técnico, comprometendo a continuidade do serviço	Tornar obrigatório o treinamento reativo (item 7.2), com aviso mínimo de 3 dias úteis
Falhas na integração com o ERP Municipal	APIs mal documentadas, mudanças no sistema legado, ausência de testes prévios	Perda ou inconsistência de dados, retrabalho manual e atrasos nas análises	Exigir homologação conjunta com equipe de TI da Prefeitura e plano de testes de integração
Descumprimento das visitas técnicas mensais	Desorganização da contratada, custos excessivos de deslocamento, negligência	Ausência de suporte e capacitação contínua, descumprimento contratual, aplicação de sanções	Prever cláusula de penalidade e exigência de relatórios comprobatórios por visita (item 7.2 §2º do TR)
Não comparecimento à Prova de Conceito	Falta de estrutura da licitante, indisponibilidade técnica	Impedimento à contratação e prejuízo ao andamento do processo	Exigir cronograma e protocolo de reagendamento (item 8.1, parágrafo único) com prazo máximo de 3 dias úteis

12.1. Mitigação de Riscos

12.1.1. Os riscos identificados devem ser mitigados por meio da execução rigorosa dos serviços contratados e do acompanhamento contínuo pelo gestor e fiscal do contrato.

12.2. Responsabilidade Compartilhada

12.2.1. Cabe à contratada adotar as melhores práticas técnicas e operacionais para evitar os riscos mapeados. Em caso de falhas imputáveis à Administração, a contratada será eximida de responsabilidade, desde que comprove ter adotado as orientações e procedimentos corretos.

13. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO:

13.1. O fornecimento do objeto será à medida que forem requisitados no decorrer deste exercício financeiro, podendo ser utilizado parcialmente, conforme a necessidade e interesse da contratante.

13.2. O fornecedor será escolhido mediante licitação, na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, que resultará na seleção da proposta de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

13.3. Os requisitos de habilitação jurídica, de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, eis:

13.3.1. Habilitação Jurídica

a) No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

b) Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada a verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br.

c) No caso de sociedade empresária: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.

d) No caso de sucursal, filial ou agência: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde por, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

e) No caso de 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.

f) No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado 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 n.º 5.764/1971.

g) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

h) Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações relevantes ao objeto desta Licitação e à composição societária atual da empresa ou da última consolidação.

13.3.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista

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

- b) 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. k) Prova de regularidade com a Fazenda Federal, mediante a apresentação de Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda;
- c) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- e) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante;
- f) Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;
- g) Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante.

13.3.3. Qualificação Técnica

- a) No mínimo 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito PÚBLICO ou PRIVADO, que comprove a licitante já ter executado a qualquer tempo, fornecimentos compatíveis e com características SEMELHANTES com o objeto deste edital.

- b) Alvará de Funcionamento expedido pela autoridade municipal da sede da Empresa licitante em plena validade.

- c) **Qualificação do Quadro Técnico:** A licitante deverá comprovar que possui em seu quadro de pessoal, ou mediante contrato de prestação de serviços, pelo menos 01 (um) profissional de nível superior na área de **Tecnologia da Informação** (Engenharia de Software, Ciência da Computação, Sistemas de Informação ou correlatos) **OU** na área **Ambiental** (Engenharia Ambiental, Gestão Ambiental ou correlatos), que atuará como responsável pela coordenação da implantação e suporte técnico do sistema.

13.3.4. Qualificação Econômico-financeira:

- a) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, no prazo de até 60 (sessenta) dias a contar da data de expedição até a data da sessão pública.

13.4. Da Aplicação de Cotas – Lei Complementar n.º 123/2006 e suas alterações

- 13.4.1.** Na fase preparatória desta contratação, por meio do Estudo Técnico Preliminar (em anexo aos autos do Processo Administrativo) referente ao objeto a ser licitado, apurou-se que o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e as empresas de pequeno porte, por meio da aplicação das cotas exclusiva e reservada para microempresas e empresas de pequeno porte não é capaz de alcançar os objetivos previstos, não sendo vantajoso para a Administração, portanto não deve ser adotado a

divisão por cotas, embasado pela Lei Complementar n.º 123/2006 e suas alterações, o Decreto Federal n.º 8.538/2015 e a Instrução Normativa do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás n.º 0008/2016.

13.4.2. Deverá ser aplicado o tratamento favorecido (direito ao desempate e prazo especial para a regularização fiscal) às entidades de menor porte, caso essas apresentem propostas iguais ou de até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada e apresentada por entidade de médio ou grande porte.

14. ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO:

14.1. O valor máximo estimado da contratação é de **R\$ 237.999,96 (Duzentos e trinta e sete mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos)**, conforme relatório de pesquisa de preços em anexo.

15. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da contratante para o exercício 2025.

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

Catalão/GO, 26 de agosto de 2025.

Termo de Referência Elaborado por:
por:

Termo de Referência Aprovado

MÁRCIO RONER GUIMARÃES
Agente de Contratação

JOSÉ EDUARDO MACHADO BARROSO
Secretário Municipal de Meio Ambiente