



TERMO DE REFERÊNCIA - TR

1. DO OBJETO

1.1. Este Termo de Referência tem como objetivo apresentar, de forma clara e objetiva, a necessidade de: **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA LICENCIAMENTO DE APLICATIVO WEB PARA GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, VISANDO ATENDER DE FORMA EFICIENTE AS NECESSIDADES DO MUNICÍPIO DE MORRO GRANDE.**

2. NATUREZA DO OBJETO

2.1. Natureza do Objeto:	Tecnologia da Informação e de Telecomunicação (TIC)
2.2. Fornecimento/Execução:	Forma contínua

3. ENTIDADE/ÓRGÃO REQUISITANTE

3.1. Entidade/Órgão:	Prefeitura de Morro Grande
3.1.1. Secretaria/Departamento:	Secretaria de Assistência Social

4. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

4.1. Foi elaborado ETP:	Sim
4.2. Justificativa no caso de a opção ser 'Não':	Não aplicável
4.3. Descrever caso a opção acima seja outros:	
4.4. Observações:	

5. PROCESSO DE INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS/COMPRA

5.1. Foi elaborado processo de intenção de registro de preços	Não
5.2. Foi elaborado processo de intenção de compra	Não
5.3. Observações:	Documento de Formalização de Demanda nº 1/2025/SAS

6. DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

6.1. Justificativa está presente no ETP:	Sim
6.2. Justificativa:	não aplicável



7. DA DESCRIÇÃO DO LOTE, ITENS, QUANTIDADES E VALORES

ITEM	QTD.	UN.	ESPECIFICAÇÃO DO ITEM	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL (R\$)
LICENCIAMENTO					
1	12	Mês	Licenciamento de Aplicativo - Gestão Pública de Assistência Social	1.396,90	16.762,80
SERVIÇOS COMPLEMENTARES					
2	1	Serviço	Serviços Complementares - conversão, migração, configuração, parametrização e customização e treinamento para os usuários dos aplicativos	4.939,98	4.939,98
3	50	Hora-Técnica	Serviços Complementares - serviços técnicos de demanda variável após implantação dos aplicativos, quando solicitado pela Contratante	186,75	9.337,50
TOTAL GERAL:					31.040,28

8. DA DESCRIÇÃO DETALHADA DO ITEM

8.1.	Existe a necessidade de detalhar o item:	Não, a descrição acima já é suficiente
8.2.	Observações:	Todas as características do aplicativo a ser contrato e os serviços complementares estão descritos no Anexo I e II deste termo.

9. DA PESQUISA OU ORIGEM DOS PREÇOS

9.1. Contido no ETP.

10. DO PRAZO DE ENTREGA/EXECUÇÃO DO OBJETO

10.1.	O objeto deverá ser entregue/executado:	Em até 30 (trinta) dias
10.2.	Prazo em dias:	Consecutivos
10.3.	A contar do recebimento:	Assinatura do Contrato

11. DA FORMA DE FORNECIMENTO/EXECUÇÃO DO OBJETO

11.1.	Forma:	Parcelado
11.2.	Tipo:	Mensalmente
11.2.1.	Descrever caso a opção selecionada seja 'outros':	

12. ESCOLHA DA SOLUÇÃO MAIS ADEQUADA

12.1.	Solução presente no ETP:	Sim
-------	--------------------------	-----



13. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

13.1. Requisitos da Contratação presente na ETP: Sim

14. RESULTADOS PRETENDIDOS

14.1. Resultados pretendidos presente na ETP: Sim

15. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

15.1. Normal Regulamentadora: Art. 42 ao 45 do Decreto Municipal nº 30/2023

15.2. Gestão do contrato ou ata de registro de preços será efetuada por: Por servidor da própria administração

15.3. Fiscalização e recebimento do objeto será efetuado por: Por servidor da própria administração

15.4. Haverá recebimento provisório: Não

15.4.1. Caso a opção seja sim, qual o prazo? Não aplicável

15.4.2. Prazo em dias: Não Aplicável

15.5. Haverá recebimento definitivo: Sim

15.5.1. Caso a opção seja sim, qual o prazo? 01 dia

15.5.2. Prazo em dias: Úteis

15.6. Observações:

16. DO LOCAL DE ENTREGA/EXECUÇÃO

16.1. Secretaria de Assistência Social, sito a Rua Irmãos Biff, nº 206, bairro Centro.

16.1.1. Outros locais de entrega: não aplicável

16.2. Observações:

17. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

17.1. Critérios de medição Recebimento do produto/serviço

17.2. Outros critérios de medição

18. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

18.1. Prazo de pagamento: Até o 10º dia do mês subsequente ao vencido

18.2. Em dias: Úteis

18.3. A contar: Do recebimento do material/serviço



18.4. Outras condições:

19. DOS RECURSOS FINANCEIROS E DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

19.1. Origem dos recursos financeiros: Municipal

19.2. Indicação da Dotações orçamentarias: Indicadas logo abaixo

19.3. Exercício Financeiro: 2025

19.4. Observação:

19.5. Dotações:

Cód.	Máscara	Fonte de Recurso	Descrição
87	32.002.08.243.0006.2016.3.3.90.00.00	1.500.0000.0500	Manutenção Grupo da Proteção Social Básica

20. DO PRAZO DO CONTRATO OU DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

20.1. O Contrato/Ata de Registro de Preços terá vigência de: 12 (doze) meses

20.1.1. Descrever caso a opção seja 'outros':

20.1.2. Admite-se prorrogação: Sim Fundamento Legal: Art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

21. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

21.1. Fornecedor selecionado através de: Processo Licitatório

21.2. Modalidade da Licitação: Pregão Eletrônico

21.2.1. Descrever caso a opção seja 'outros':

21.3. Tipo de Julgamento: Menor preço

21.3.1. Descrever caso a opção seja 'outros':

21.4. Forma de Julgamento: Por Lote

21.4.1. Descrever caso a opção seja 'outros':

22. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

22.1. RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA

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

22.1.2. Microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br.



- 22.1.3. Sociedade empresária/comercial ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou Contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.
- 22.1.4. 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.
- 22.1.5. Microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, segundo determinado pelo Departamento de Registro Empresarial e Integração – DREI.
- 22.1.6. Empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.
- 22.1.7. Participante sucursal, filial ou agência: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

Nota: Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva

22.2. RELATIVOS À HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

- 22.2.1. Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral (Cartão CNPJ), emitido pela Receita Federal do Brasil nos últimos 90 (noventa) dias, contados da data limite da entrega da proposta.
- 22.2.2. Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, se houver, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta Licitação.
- 22.2.3. Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, em conformidade com a [Portaria MF nº 358, de 05 de setembro de 2014](#).
- 22.2.4. Comprovante de Regularidade com a Fazenda Estadual mediante Certidão Emitida pela Fazenda do Estado onde está sediada a empresa.
- 22.2.5. Certificado de Regularidade do FGTS – CRF.
- 22.2.6. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), emitido pelo Tribunal Superior do Trabalho.
- 22.2.7. Declaração de atendimento as exigências do inciso XXXIII, Art. 7º da Constituição Federal (Declaração Unificada).

22.3. RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 22.3.1. Comprovação da aptidão da licitante por meio da apresentação de **ATESTADO(S)/CERTIDÃO(ÕES)**, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em nome da licitante, que a proponente está apta a executar o objeto da presente licitação.

22.4. RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

- 22.4.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

22.5. RELATIVO AS DECLARAÇÕES:

- 22.5.1. Declaração de cumprimento às exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência (Declaração Unificada).
- 22.5.2. Declaração de que a proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas (Declaração Unificada).

Nota: A **Declaração Unificada**, deverá ser assinada de forma eletrônica pelo representante legal da licitante ou através de seu procurador.



23. DA GARANTIA

23.1. Exigência de Garantia:	Não
23.2. Prazo de garantia:	Não Aplicável
23.2.1. Descrever caso a opção seja 'outros':	
23.3. Condições:	Não Aplicável
23.3.1. Descrever caso a opção seja 'outros':	

24. CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DE PROPOSTA

24.1. A proposta de preços será aceita por:	Não aplicável
24.2. Descrever caso a opção seja 'outros'	

25. ANEXOS

25.1. Há anexos no presente Termo:	Sim
25.2. Caso a opção seja 'sim', quais são:	I- Descritivo Técnico do Aplicativo de Gestão de Assistência Social. II- Descritivo Técnico dos Serviços Completares.
25.3. Há artefatos integrantes:	Sim
25.4. Caso a opção seja 'sim', quais são:	I- Pesquisa de Preços nº 3/2025. II- Documento de Formalização de demanda nº 1/2025/SMAS.

26. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

26.1. Demais elementos poderão ser incrementados na elaboração do contrato, desde que se mantenha a essência e as características do presente termo e aceito pela Contratada.

27. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

27.1. Sendo o que tínhamos a informar, ficamos à disposição para dirimir qualquer dúvida sobre o presente termo de referência.

27.2. Morro Grande/SC, 18 de fevereiro de 2025.

Responsável Administrativo

Nome do Responsável: Michel Crepaldi

Cargo/Função: Diretor de Administração e Planejamento



ANEXO I

DESCRIPTIVO TÉCNICO DO APLICATIVO DE GESTÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

2. ESPECIFICIDADES MÍNIMAS DO APLICATIVO

2.1. DAS ESPECIFICIDADES GERAIS:

- 2.1.1. O software deve estar padronizado de acordo com as exigências da Política Nacional de Assistência Social (PNAS/2004), da Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais (2009) e das determinações da Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS). Além disso, o aplicativo deve atender às orientações técnicas para a execução dos serviços socioassistenciais realizados nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).
- 2.1.2. Deve funcionar totalmente on-line (web), dispensando a instalação de quaisquer softwares adicionais nos equipamentos que farão os acessos, sendo necessário apenas um dispositivo com um navegador (browser), leitor de arquivos em formato PDF e conexão à internet.
- 2.1.3. Deve garantir segurança na comunicação entre o usuário e o software utilizando transmissão de dados por meio de uma conexão segura criptografada (https) no navegador.
- 2.1.4. A solução não deve ser limitada quanto à periodicidade de uso, limite de usuários ativados e/ou conectados simultaneamente, quantidade de dados a serem armazenados, unidades de atendimento ou volume de utilização e consumo do aplicativo/programa em ambiente web, compactuando um sistema SaaS (Software como serviço) de total autonomia para o ente.
- 2.1.5. Deve oferecer compatibilidade para uso em equipamentos portáteis como tablets, smartphones e outros dispositivos que tenham conexão com internet, para realização de trabalhos de campo.
- 2.1.6. Deve possibilitar a criação da estrutura organizacional com todos os equipamentos/unidades ou centro de custos de trabalho que compõe o ente, permitindo que os profissionais acessem estes locais de trabalho, identifique quais locais estão trabalhando e possam também alternar para outros locais sem sair do sistema, caso trabalhem em mais de um.
- 2.1.7. Possibilitar que o administrador do sistema personalize brasões de relatórios do órgão e equipamento diretamente pelo sistema e defina se informações principais da pessoa como nome, sexo, data de nascimento, estado civil e NIS devem ser obrigatórios ou não no momento do cadastro.

2.2. DAS ESPECIFICIDADES DO APLICATIVO:

- 2.2.1. Possibilitar o cadastro de toda a equipe da rede de serviços e sua identificação quanto a sua classificação (Órgão Gestor, CRAS, etc), bem como seu endereço com georreferencia, responsável e equipe que faz parte de cada unidade.
- 2.2.2. Permitir ao administrador do sistema desativar o cadastro de um equipamento/unidade e impedir que usuários acessem o mesmo.



- 2.2.3. Permitir definir uma data de validade para a conta de acesso de um determinado usuário bem como desativá-lo, impedindo que acesse o sistema após um período ou simplesmente deixe de acessar imediatamente.
- 2.2.4. Possibilitar a importação para o sistema dos cadastros de pessoas e domicílios a partir da base de dados do Cadastro Único do Governo Federal, evitando recadastrar as famílias em dois sistemas.
- 2.2.5. Possibilitar atualizar os dados dos cadastros de pessoas e domicílios da base de dados Cadastro Único, considerando possibilidade de atualização total ou parcial (somente novos cadastros ou composição familiar).
- 2.2.6. Possibilitar a importação dos dados do SICON (Sistema de Gestão de Condicionalidades) do MDS e exibir estas informações no sistema.
- 2.2.7. Possibilitar a importação dos dados do Sistema de Benefícios ao Cidadão (SIBEC) do Programa Bolsa Família (PBF) e exibir estas informações no sistema.
- 2.2.8. Possibilitar que o usuário consiga visualizar os resultados da importação do CadÚnico, SICON e Sibec, tais como número de registros importados, não importados, erros ocorridos, de maneira que possa entender claramente a situação da importação por meio destes dados.
- 2.2.9. Possibilitar a unificação de bairros e logradouros no sistema, de modo a regularizar possíveis cadastros duplicados. Todas as relações existentes com os bairros e logradouros unificados devem ser transferidos para os novos registros.
- 2.2.10. Deve possuir na tela inicial recursos de acesso rápido às funcionalidades através de ícones que direcionam para as principais tarefas.
- 2.2.11. Devem exibir na tela inicial dos equipamentos do tipo CRAS, os principais indicadores com os números de Registro Mensal de Atendimentos (RMA).
- 2.2.12. Oferecer recursos de controle de acesso ao sistema, por meio do cadastro de usuários e senhas e a criação de perfis de acesso individualizados que restrinjam determinados acessos a somente visualização ou edição, em cada módulo ou funcionalidade.
- 2.2.13. Oferecer mecanismos de recuperação automática de senhas e bloqueio de segurança por muitas tentativas de acesso com senha incorreta.
- 2.2.14. Permitir ao administrador do sistema criar usuários e efetuar seus vínculos aos perfis de acesso ao sistema e também possibilitar o auto cadastro de usuários na central de usuários. Quando o administrador criar uma conta de acesso, deverá enviar uma confirmação ao usuário criado para que confirme sua conta.
- 2.2.15. Garantir a integridade do banco de dados e segurança das informações, não permitindo, por exemplo, a exclusão de registros que estejam relacionados com outros cadastros ou processos no sistema bem como não permitir o acesso a qualquer dado do sistema sem um login de acesso devidamente autorizado.
- 2.2.16. Possibilitar na interface de usuário realizar pesquisas nos dados com filtragens, busca textual rápida ou personalizada, permitindo ao usuário definir quais campos deseja filtrar na pesquisa.
- 2.2.17. Possibilitar na interface de usuário filtrar dados de diferentes formas, por períodos (ex.: atendimentos de hoje, desta semana, do mês passado, etc) e por campos de determinados cadastros (ex.: famílias em vulnerabilidade, atendimentos com ou sem encaminhamentos, etc). Possibilitar ao usuário criar seus próprios filtros personalizados para os principais campos do cadastro e reutilizá-los posteriormente.



- 2.2.18. Possibilitar na interface do usuário visualizar informações das listagens com destaques diferenciados em tamanhos, cores e formatos para diferenciar determinadas informações (ex.: diferenciar a descrição de um atendimento da descrição de um tipo de atendimento, diferenciar uma visita domiciliar de um registro de denúncia).
- 2.2.19. Possibilitar na interface do usuário ações individuais nos registros tais como editar, excluir e operações exclusivas de determinados cadastros como encaminhar um atendimento por exemplo. Possibilitar também realizar ações em lote, tais como excluir ou exportar todos ou determinados registros.
- 2.2.20. Possibilitar o cadastro e controle unificado de pessoas (usuários) e suas famílias, possibilitando compartilhar o mesmo cadastro entre a Secretaria de Assistência Social e todas as suas unidades de referência. Permitir cadastrar pessoas sem vínculo de pertencimento, para a identificação de itinerantes.
- 2.2.21. Possibilitar a unificação de pessoas no sistema, de modo a regularizar possíveis cadastros duplicados. Todas as relações existentes com as pessoas unificadas devem ser transferidas para a nova pessoa.
- 2.2.22. Possibilitar identificar para as pessoas cadastradas os dados pessoais como estado civil, sexo, data de nascimento, cônjuge, filiação, documentos pessoais, endereço, raça, cor e deficiências, e outras informações pertinentes, de acordo com o formulário do CadÚnico.
- 2.2.23. Possibilitar o cadastro dos profissionais da Assistência Social, registrando seu nome completo, matrícula, admissão, função, nº de registro no órgão ou conselho, funcionando integrado ao cadastro de pessoas. Possibilitar também o vínculo do profissional com seu login de acesso.
- 2.2.24. Possibilitar definir os equipamentos de trabalho de cada profissional e definir sua unidade padrão de trabalho, de maneira que caso o técnico trabalhe em mais de uma unidade, acesse automaticamente o seu equipamento padrão sem precisar selecionar o equipamento.
- 2.2.25. Permitir desabilitar o acesso de um determinado profissional em um determinado equipamento, impedindo que possa desenvolver atividades no mesmo.
- 2.2.26. Possibilitar que quando um profissional estiver conectado e trabalhar em mais de um equipamento/unidade, que não precise sair do sistema para alternar para a outra unidade que possui vínculo.
- 2.2.27. Possibilitar o armazenamento de fotos para os integrantes dos grupos familiares e sua exibição nos serviços, atendimentos e atividades em grupo que o usuário for relacionado, bem como possibilitar o armazenamento de documentos digitalizados destes integrantes.
- 2.2.28. Possibilitar cadastrar os grupos familiares informando cada pessoa e seu vínculo de pertencimento, informações da situação da família e do membro, classificação da família, especificidades sociais, étnicas ou culturais, despesas mensais e unidades de atendimento.
- 2.2.29. Possibilitar registrar movimentações de membros familiares no cadastro de grupos, tais como inclusões ou remoções de membros do grupo familiar.
- 2.2.30. Possibilitar o cadastro rápido de grupos familiares, informando pelo menos o nome dos usuários membros da família e seu grau de parentesco, sem precisar cadastrar previamente todos individualmente.
- 2.2.31. Possibilitar iniciar um registro de atendimento seguindo um fluxo: consultar pessoa > consultar / alterar cadastro de família > Iniciar atendimento.



- 2.2.32. Possibilitar a exclusão de pessoas e famílias no sistema de acordo com as instruções da Portaria nº 860 de 2023 dos MDS, permitindo informar os motivos de exclusão dos cadastros e emitir as fichas de exclusão para cada caso de acordo com os modelos do Anexo II e III.
- 2.2.33. Permitir a reativação de pessoas excluídas, quando incluídas em novos grupos familiares.
- 2.2.34. Possibilitar informar dados socioeconômicos dos membros do grupo familiar, tais como dados da ocupação, local de trabalho e informações de renda e despesas, conforme formulário do CadÚnico.
- 2.2.35. Possibilitar controlar e demonstrar a renda familiar, renda per capita, demonstrativo de renda com e sem os programas sociais, demonstrativo de despesas totais da família e despesas per capita.
- 2.2.36. Permitir consultar também a renda per capita no sistema de acordo com a Minuta Informe nº 275/2011/SENARC/MDS.
- 2.2.37. Possibilitar informar dados da infraestrutura do domicílio, tais como tipo da construção, abastecimento de água, iluminação pública, destino do lixo, bem como dados quantitativos de pessoas residentes no domicílio, mulheres grávidas, mães amamentando, pessoas com deficiência e outras informações pertinentes, conforme formulário do CadÚnico.
- 2.2.38. Possibilitar identificar as famílias e os membros que participam de programas ou benefícios como BPC, Bolsa Família e outros.
- 2.2.39. Possibilitar identificar as famílias que estão em alguma situação de vulnerabilidade social, identificando o tipo de vulnerabilidade e as datas de entrada e saída desta situação.
- 2.2.40. Possibilitar que o administrador do sistema defina se o controle da entrada e saída dos usuários das situações de pobreza e extrema pobreza por renda per capita será manual ou automático realizado pelo próprio sistema, sempre que os dados de renda forem atualizados, visando facilitar seu preenchimento.
- 2.2.41. Possibilitar a identificação das potencialidades de cada família, identificando as datas e o técnico que efetuou a anotação.
- 2.2.42. Possibilitar o registro das informações de usuários em situação de rua contemplando todas as características presentes no formulário suplementar do CadÚnico.
- 2.2.43. Possibilitar o registro das condições educacionais da família tais como indicador de alfabetização e dados de escolaridade, conforme Prontuário do SUAS.
- 2.2.44. Possibilitar consultar diretamente no cadastro da família os indicadores atualizados de vulnerabilidade educacional, conforme Prontuário do SUAS.
- 2.2.45. Possibilitar o registro das condições de saúde da família tais como pessoas com deficiência, que recebem cuidado de terceiros, presença de gestantes na família, doenças e uso de substâncias e todos aqueles previstos no Prontuário do SUAS, com respostas controladas por data e responsável pela coleta.
- 2.2.46. Possibilitar o registro dos dados de convivência familiar e comunitária conforme Prontuário do SUAS, com respostas controladas por data e responsável pela coleta.
- 2.2.47. Possibilitar o controle de programas sociais com informações sobre valores e de descumprimento de condicionalidades de saúde e educação.



- 2.2.48. Possibilitar personalizar grupos de família (ex.: Nuclear ou Conjugal, Ampliada ou Extensa, etc) e registrar situações de exclusões e movimentações dos membros familiares. (ex.: Divórcio, Casamento, Falecimento, etc).
- 2.2.49. Possibilitar visualizar no cadastro de famílias os membros que foram desativados ou excluídos, por qual motivo, data e qual usuário do sistema efetuou o processo.
- 2.2.50. Possibilitar que seja consultado e visualizado em um único recurso a família atual de pertencimento do usuário e seus vínculos familiares anteriores, exibindo ainda data e motivo de desligamento da última família que pertenceu.
- 2.2.51. Possibilitar o registro e controle dos atendimentos realizados pela Secretaria ou unidades de referência, forma de ingresso dos usuários na unidade e encaminhamentos realizados para a rede de atendimento, setorial, participação em programas e projetos e outros.
- 2.2.52. Possibilitar identificar no momento do atendimento os usuários atendidos e as pessoas envolvidas ou relacionadas com o atendimento, identificando vínculo com o usuário atendido, bem como informar o endereço da abordagem quando se tratar de atendimentos de abordagem social.
- 2.2.53. Permitir controlar os encaminhamentos dos usuários para as demais unidades, especificando os usuários ou grupos de usuários responsáveis, notificando por e-mail e internamente no sistema após o login do usuário na página inicial e em destaque.
- 2.2.54. Possibilitar registrar a contrarreferência dos encaminhamentos recebidos pelos profissionais e as notificações de encaminhamento que o profissional já tenha lido ou não.
- 2.2.55. Possibilitar que os registros dos atendimentos sejam com base nos serviços socioassistenciais de acordo com o que trata a Resolução nº 109/2009 (Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais), permitindo identificar membros ou indivíduos envolvidos e o serviço da tipificação relacionado com o atendimento.
- 2.2.56. Permitir configurar para que durante o atendimento a um usuário com um tipo de atendimento específico, seja possível incluir automaticamente o usuário em acompanhamento no Serviço Socioassistencial relacionado com o serviço que foi atendido.
- 2.2.57. Possibilitar registrar o histórico do cumprimento de MSE, acolhimento institucional, violência e violação de direitos e todos os demais provenientes da Proteção Social Especial.
- 2.2.58. Possibilitar definir a privacidade das informações cadastradas, como pública ou privada, para usuários ou grupos de acesso específicos em funcionalidades como de atendimentos, a fim de preservar o sigilo de determinadas informações registradas no sistema.
- 2.2.59. Possibilitar o cancelamento de atendimentos e o detalhamento da razão pelo qual foi cancelado.
- 2.2.60. Possibilitar o cadastramento de instrumentos técnico-operativos permitindo que o usuário personalize seus próprios questionários adicionando campos com tipos de dados como data, texto, lista de seleção, Caixa de marcação, dentre outros, necessários para a operacionalização de instrumentos técnico-operativos pelas equipes.
- 2.2.61. Permitir que os profissionais efetuem o preenchimento dos questionários dos instrumentos técnico-operativos configurados, por serviço socioassistencial, possibilitando sua reutilização para outras famílias ou o preenchimento para a mesma família em outros períodos de coleta.
- 2.2.62. Possibilitar o gerenciamento das atividades em grupo do PAIF, Serviços de Convivência e outros tipos de iniciativa do Município, permitindo emitir pareceres para a atividade e participantes.



- 2.2.63. Possibilitar configurar para que os participantes de atividades em grupo sejam inclusos automaticamente em acompanhamento nos Serviços Socioassistenciais pelo qual a atividade está sendo desenvolvida.
- 2.2.64. Permitir gerenciar as atividades em grupo em consonância com o SISC (Sistema de Informações do Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos), controlando faixa etária dos participantes, inclusão e desligamento, forma de execução da atividade, carga horária, horários e diário de frequência com presença e motivos das faltas.
- 2.2.65. Possibilitar criar várias turmas para uma atividade em grupo e permitir apurar a presença e falta dos usuários nas atividades, identificando também os dias que a atividade ocorreu ou não ocorreu.
- 2.2.66. Possibilitar identificar as datas que os participantes ingressaram na atividade e as datas que deixaram de participar. Permitir visualizar também um histórico de inclusão e desligamento das atividades.
- 2.2.67. Possibilitar anexar fotos e documentos para as atividades em grupo e visualizar as fotos dos participantes no cadastro da atividade.
- 2.2.68. Possibilitar a gestão dos benefícios eventuais, controlando as categorias existentes (ex.: Auxílio natalidade, Auxílio funeral, etc) e sua legislação, as concessões realizadas com a descrição, data e detalhamento dos itens fornecidos, bem como os pareceres dos profissionais que justificam as concessões.
- 2.2.69. Permitir o controle de estoque das quantidades para cada item de benefício, visualizando saldos e movimentações.
- 2.2.70. Permitir que seja consultado o saldo atualizado dos benefícios eventuais e impedir a concessão de um benefício que não possua saldo disponível.
- 2.2.71. Possibilitar que o administrador do sistema defina limites quantitativos e financeiros para concessões de benefícios e emita alertas e bloqueios, dependendo da configuração, quando determinados limites foram atingidos para determinados beneficiários. Permitir ainda parametrizar a vigência e validade deste controle para que novas concessões possam ser realizadas.
- 2.2.72. Possibilitar a emissão de um relatório do tipo boletim contendo os principais dados e indicadores de pessoas e famílias atendidas com o perfil (cor ou raça, sexo e faixa etária) formas de ingresso, encaminhamentos realizados e recebidos, usuários em serviços e benefícios concedidos. Este relatório deve permitir a busca período de tempo.
- 2.2.73. Possibilitar a emissão de relatório do tipo boletim contendo informações gerenciais sobre os atendimentos de abordagem sociais realizados pelo município contemplando informações como perfil de faixa etária, sexo, vulnerabilidades, locais de abordagem, deficiências, dependência química, tempo de moradia na rua.
- 2.2.74. Possibilitar a emissão de relatórios gerenciais diversos para os benefícios eventuais:
- 2.2.74.1. Relatório de benefícios concedidos por tipo de benefícios;
 - 2.2.74.2. Relatório de benefícios concedidos por unidades
 - 2.2.74.3. Relatório de autorização/recebido para retirada de benefício, com dados do solicitante, benefício, lei autorizativa e valor total do benefício;
 - 2.2.74.4. Relatório de requerimento de benefício com dados do solicitante, benefício, data e assinatura;
 - 2.2.74.5. Relatório de parecer de benefício eventual com a justificativa da concessão do técnico responsável;
 - 2.2.74.6. Relatório dos benefícios concedidos para cada família com relação nominal das famílias contempladas;



- 2.2.74.7. Relatório dos benefícios concedidos por família com a apresentação do benefício, quantidade, valor, total recebido, código da família, quantidade monetária geral concedida por benefício, quantidade de concessões por benefício, quantidade total geral e valor total geral das concessões por período;
- 2.2.74.8. Relatório gráfico demonstrando o maior número de benefícios concedidos em um período por tipo de benefício.
- 2.2.75. Possibilitar registrar o acompanhamento de usuários dos serviços da Proteção Social Básica e Proteção Social Especial, possibilitando visualizar em quais serviços estão acompanhamento ou já foram desligados, possibilitando uma visão integrada dos acompanhamentos.
- 2.2.76. Possibilitar atender um usuário e ser possível definir se o mesmo deverá ser incluso ou não em acompanhamento nos Serviços.
- 2.2.77. Possibilitar o registro e acompanhamento do plano de ação, individualizado e/ou coletivo, com famílias e indivíduos, no âmbito das proteções sociais: básica e especial, possibilitando o diagnóstico social, identificação de vulnerabilidades, necessidades e potencialidades, estratégias por vulnerabilidades com definição de prazos para regularização da situação, plano de metas por eixo com prazos e datas finais, controle de mediações periódicas, recursos de monitoramento e avaliação, durante toda sua execução, bem como permitir a emissão de relatórios gerenciais das fases de cadastro e acompanhamento dos planos.
- 2.2.78. Possibilitar que nos planos de ação seja informado se as metas foram ou não cumpridas e caso não, por qual motivo/razão. Permitir ainda que seja informado um parecer individual referente a participação de cada família ou pessoa identificando se os objetivos previstos foram atingidos ou não e informações sobre desligamento do plano, caso tenha ocorrido.
- 2.2.79. Possibilitar o controle das Medidas Socioeducativas (MSE) do tipo PSC (Prestação de Serviços à Comunidade) e LA (Liberdade Assistida), permitindo registrar os dados do ato infracional, data, adolescente, período de cumprimento da medida, local de cumprimento, carga horária e controle da frequência da prestação dos serviços.
- 2.2.80. Possibilitar a elaboração do Plano Individual de Atendimento (PIA) com os dados do adolescente, documentações, endereço, ato infracional, situação escolar, saúde, habitacional, profissional e objetivos e metas do adolescente.
- 2.2.81. Possibilitar que nos principais cadastros e processos do sistema tais como pessoas, famílias atendimentos, benefícios eventuais, etc, seja possível exportar dados em formato CSV ou outra forma de tabulação de dados utilizando filtros por período, por tipos (ex.: famílias em vulnerabilidade, atendimentos de denúncias, benefícios de auxílio-natalidade, etc) e/ou por qualquer outra condição que o usuário desejar filtrar, em diversas colunas do banco de dados. Estas operações devem ser possíveis realizar diretamente na interface de usuário e servirão para exportação de dados do sistema para outras finalidades.
- 2.2.82. Possibilitar a emissão da ficha cadastral de informações da família com os dados da pessoa de referência, endereço, composição familiar, renda, programas, serviços e atividades em grupo que está vinculada, benefícios que já recebeu, vulnerabilidades, atendimentos e encaminhamentos já efetuados.
- 2.2.83. Possibilitar a emissão do demonstrativo da ficha socioeconômica dos grupos familiares.
- 2.2.84. Possibilitar a emissão de relatórios cadastrais no sistema, tais como famílias, pessoas, atendimentos, atividades em grupo, planos de acompanhamento individual e familiar, etc.



- 2.2.85. Possibilitar a emissão de relatórios gerenciais diversos para as atividades em grupos:
- 2.2.85.1. Relatório da ficha de inscrição dos participantes;
 - 2.2.85.2. Relatório do público prioritário do SISC;
 - 2.2.85.3. Relatório de inscritos e lista de presença para coleta de assinaturas;
 - 2.2.85.4. Relatório do diário de frequência, com as informações registradas pelo sistema ou para registro manual;
 - 2.2.85.5. Relatório de faltas com as devidas justificativas;
 - 2.2.85.6. Relatório de comprovação de comparecimento em atividades em grupo;
 - 2.2.85.7. Relatório da relação de aniversariantes participantes das atividades.
- 2.2.86. Possibilitar a emissão de relatório de autorização para inclusão de criança ou adolescente no serviço de convivência e pessoas autorizadas a buscar.
- 2.2.87. Possibilitar a emissão de relatório com sumário de atendimentos detalhando data, tipo de atendimento, usuários atendidos e responsáveis pelo atendimento.
- 2.2.88. Possibilitar a emissão do relatório dos atendimentos e encaminhamentos realizados para famílias e/ou indivíduos.
- 2.2.89. Possibilitar a emissão do relatório de famílias atendidas por unidade de referência, demonstrando a unidade, código da unidade, período, família e código e total de famílias atendidas por unidade.
- 2.2.90. Possibilitar a emissão de relatório de solicitação de comparecimento de usuários para atendimentos e relatório de solicitação de contato com a unidade, com dados do usuário envolvido e unidade para atendimento.
- 2.2.91. Possibilitar a emissão de relatório gráfico da incidência de vulnerabilidades por bairro, demonstrando quais vulnerabilidades incidem em cada bairro e os bairros com maior índice de vulnerabilidade.
- 2.2.92. Possibilitar a emissão de gráfico ou relatório textual dos benefícios eventuais concedidos.
- 2.2.93. Possibilitar a emissão da declaração de benefício recebido com dados do beneficiário, legislação, parecer do responsável e assinaturas.
- 2.2.94. Possibilitar a emissão de relatório de desligamento de programa social com identificação, programa, data da exclusão e motivo da exclusão.
- 2.2.95. Possibilitar a emissão do atestado de pobreza para fins de isenção na solicitação de 2ª via de documentos tais como certidão de nascimento, casamento, identidade, etc.
- 2.2.96. Permitir a emissão de todos os formulários da Previdência Social (INSS) (Anexos de I a XI da Portaria Conjunta SNAS/SPPS/INSS Nº 2, de 19 de setembro de 2014 para fins de operacionalização do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social BPC), visando o encaminhamento de beneficiários para acesso aos benefícios, completando os formulários com os dados necessários e existentes no banco de dados.
- 2.2.97. Possibilitar a emissão de gráfico de famílias cadastradas por bairro e/ou tipo de vulnerabilidade social.
- 2.2.98. Possibilitar a emissão de relatório com a relação das famílias incluídas em acompanhamento no PAIF, PAEFI ou qualquer serviço Socioassistencial, com identificação do Período e Unidade de Referência.
- 2.2.99. Possibilitar identificar por meio de relatórios os usuários que estão em acompanhamento nos serviços, que já encerraram o acompanhamento ou que foram desligados dos serviços.



- 2.2.100. Possibilitar a emissão de relação quantitativa ou percentual de famílias acompanhadas nos serviços com um demonstrativo gráfico da situação.
- 2.2.101. Disponibilizar um recurso de consulta de prontuário do usuário, demonstrando os principais dados da família, situação cadastral, endereço, telefone, responsável familiar, membros, renda familiar e per capita, atendimentos e encaminhamentos já realizados, programas, serviços e atividades em grupo vinculada, demandas da habitação, benefícios eventuais já recebidos, dentre outras informações.
- 2.2.102. Possibilitar a emissão de relatório gerencial que demonstre a produção mensal dos técnicos referente ao volume de atendimentos, encaminhamentos, concessões de benefícios, acompanhamentos e outras ações efetuadas pelos técnicos diariamente.
- 2.2.103. Possibilitar a emissão de demonstrativo analítico dos atendimentos mensais obrigatórios do CRAS (RMA Relatório Mensal de Atendimentos), com identificação da Unidade de Referência e os quantitativos das famílias em acompanhamento pelo PAIF e atendimentos individuais e coletivos, de acordo com os modelos de formulário do Ministério da Cidadania.
- 2.2.104. Possibilitar a emissão de demonstrativo analítico dos atendimentos mensais obrigatórios do CREAS (RMA), com a identificação dos quantitativos de acompanhamentos do PAEFI, situações de violência ou violações e cumprimento de medidas socioeducativas (MSE), de acordo com os modelos de formulário do MDS.
- 2.2.105. Possibilitar a emissão dos relatórios de atendimentos mensais do CRAS no formato XML para importação no SAGI-MDS.
- 2.2.106. Possibilitar a consulta em tela de forma integrada dos demonstrativos analíticos dos atendimentos mensais (RMA do CRAS e RMA do CREAS, conforme o caso), apresentando todos os blocos e os valores quantitativos e nominais, ou seja, a relação das famílias e usuários que estão enquadradas em cada caso.
- 2.2.107. Possibilitar o diagnóstico socioterritorial utilizando mapas do município, atendendo no mínimo as seguintes necessidades:
- 2.2.107.1. Permitir o georreferenciamento dos endereços de famílias e pontos de interesse para apresentação em mapas facilitando o diagnóstico territorial, no qual será possível visualização da vulnerabilidade social do Município;
 - 2.2.107.2. Permitir o georreferenciamento dos endereços de famílias do Programa Bolsa Família, BPC, BPC na Escola e Benefícios Eventuais;
 - 2.2.107.3. Permitir o georreferenciamento dos endereços de famílias com perfil para Política de Habitação;
 - 2.2.107.4. Permitir apresentação da distribuição geográfica dos usuários, bem como a posição das unidades da rede socioassistencial;
 - 2.2.107.5. Permitir a filtragem dos dados no mapa para exibição personalizada de informações.
- 2.2.108. Possuir um Painel de indicadores, sendo possível consultar por período desejado, que tenham as seguintes informações:
- 2.2.108.1. Números de famílias e pessoas atendidas;



- 2.2.108.2. Número de cadastros novos de pessoas e famílias; Principais Benefícios concedidos e Atendimentos realizados;
- 2.2.108.3. Indicadores do RMA do CRAS, podendo filtrar por um equipamento ou todos.
- 2.2.109. Possibilitar o controle do agendamento dos atendimentos e atividades da equipe, registrando eventos com datas, descrições, usuários e técnicos envolvidos, bem como a exibição destas informações em formato de calendário onde seja possível visualizar a agenda de toda a equipe com os compromissos do dia, semana ou mês.
- 2.2.110. Permitir emitir o comprovante de agendamento de atendimentos, exibindo no mínimo a data, hora e local para atendimento, bem como a lista de documentos necessários para a efetivação do atendimento.
- 2.2.111. Possui recurso que permite notificar por mensagens no sistema e por e-mail, de maneira automatizada, lembretes dos eventos da agenda, de acordo com a preferência de quem efetuou o agendamento.
- 2.2.112. Possuir recurso para exportar dados de mala direta para geração de etiquetas de correspondência de forma automatizada no software de geração de etiquetas dos Correios.
- 2.2.113. Possibilitar o disparo de mensagens de texto (SMS - Short Message Service) para avisar a pessoa de referência da família do usuário que possui atendimento agendado, informando o usuário, assunto, local, data, hora e técnicos de referência que farão o atendimento, permitindo definir também o prazo em minutos para o envio da mensagem.
**mediante a pagamento sob envio de sms.*
- 2.2.114. Possibilitar que o administrador personalize o modelo de conteúdo da redação das mensagens de texto (SMS) que serão enviadas, conforme trata o item 120.
- 2.2.115. Permitir a gestão de programas habitacionais classificando por tipo de demanda e o controle de programas de diferentes esferas (Municipal, Estadual e Federal), com seleção e oferta automática de programas habitacionais de acordo com as informações do interessado registrado, por diferentes faixas de renda. Possibilitar também registrar nos programas os critérios e prioridade para seleção e condições de financiamento por faixa de renda do programa.
- 2.2.116. Permitir anexar documentos ao processo de demanda habitacional e também visualizar informações do titular, tais como foto, membros familiares, identidade, CPF, dados de deficiência, escolaridade e outros dados pessoais de cada membro.
- 2.2.117. Permitir classificar as demandas habitacionais por meio de consultas ou relatórios por critérios como renda familiar, número de membros familiares, presença de deficientes, idosos e mulher chefe de família, período de moradia no município e outros critérios de acordo com a exigência de cada programa.
- 2.2.118. Permitir o gerenciamento das atividades (continuadas ou não continuadas) em grupo para as demandas de projetos habitacionais.
- 2.2.119. Permite acesso ao georreferenciamento dos endereços de famílias com perfil para Política de Habitação.
- 2.2.120. Permitir o cadastro de tipos de entradas, tipos de saída, blocos de financiamento, fornecedores e empenhos.
- 2.2.121. Permitir o registro das receitas e rendimentos recebidos.
- 2.2.122. Permitir o registro das despesas, com área para cadastro das informações do pagamento, valores, e upload de arquivos como nota fiscal e fotos.
- 2.2.123. Gerar relatório dos controles realizados.
- 2.2.124. Gerar gráficos dos gastos realizados por tipo de despesas.



ANEXO II

DESCRIPTIVO TÉCNICO DOS SERVIÇOS COMPLETARES

1. DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

1.1. DA IMPLANTAÇÃO DO APLICATIVO:

1.1.1. Entende-se como implantação do aplicativo todos os serviços necessários ao regular funcionamento da solução em todos os setores a serem abrangidos, dentre os quais são:

- 1.1.1.1. Conversão e migração dos dados já existentes;
- 1.1.1.2. Configuração, parametrização e customização;
- 1.1.1.3. Treinamento aos usuários.

1.1.2. DA CONVERSÃO, MIGRAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO

- 1.1.2.1. A conversão e a migração dos dados e informações já existentes do aplicativo que está em uso são de inteira responsabilidade da Contratada, com disponibilização dos mesmos pela entidade para uso.
- 1.1.2.2. A empresa Contratada deverá providenciar a conversão dos dados existentes para os formatos e padrões exigidos pelo novo aplicativo, mantendo a integridade e segurança dos dados.
- 1.1.2.3. A entidade não dispõe de diagrama e/ou dicionário de dados para fornecer à empresa vencedora da licitação, devendo ela converter e migrar a partir de cópia de banco de dados que será disponibilizada.
- 1.1.2.4. Efetuada a migração e consistência dos dados importados, as informações deverão ser homologadas pela Contratante, através dos responsáveis pelos dados atuais do aplicativo em cada área.
- 1.1.2.5. Para cada um dos módulos contratados, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades de configuração e customização do aplicativo, de forma que os mesmos estejam adequados à legislação da entidade.
- 1.1.2.6. Dúvidas sobre estrutura, tamanho e quantidade de bancos de dados podem ser esclarecidas junto ao município de Morro Grande.
- 1.1.2.7. A Contratada deverá acompanhar os usuários do aplicativo, em tempo integral na fase de implantação do presente objeto.
- 1.1.2.8. Na implantação do aplicativo, deverão ser cumpridas, quando couberem, as seguintes etapas:
 - 1.1.2.8.1. Adequação de relatórios, telas, layouts e logotipos;
 - 1.1.2.8.2. Parametrização inicial de tabelas e cadastros;
 - 1.1.2.8.3. Estruturação de acesso e habilitações dos usuários;
 - 1.1.2.8.4. Adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados pela entidade;
 - 1.1.2.8.5. Ajuste de cálculo, quando mais de uma fórmula de cálculo é aplicável simultaneamente;



- 1.1.2.9. Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes.
- 1.1.2.10. A Contratada será responsabilizada pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da Contratante, quando der causa e estas estiverem sob sua responsabilidade.
- 1.1.2.11. A Contratada e os membros da equipe deverão manter absoluto sigilo acerca de todos os dados e informações relacionadas ao objeto do presente Edital, assim como, quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da prestação dos serviços contratados, podendo responder contratualmente e legalmente pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato.
- 1.1.2.12. O prazo para conclusão dos serviços de implantação será de no máximo 30 (trinta) dias, contados da emissão da Ordem de Serviço.

1.1.3. DO TREINAMENTO AOS USUÁRIOS DO APLICATIVO

- 1.1.3.1. A Contratada terá o prazo de até 05 (cinco) dias consecutivos, contados da assinatura do contrato, para apresentação do 'Plano de Treinamento' destinado à capacitação dos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada um dos módulos, abrangendo os níveis funcional e gerencial, o qual deverá conter os seguintes requisitos mínimos:
 - 1.1.3.1.1. Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;
 - 1.1.3.1.2. Público-alvo;
 - 1.1.3.1.3. Conteúdo programático;
 - 1.1.3.1.4. Conjunto de material a ser distribuído em cada treinamento, incluindo apostilas, documentação técnica, etc.;
 - 1.1.3.1.5. Carga horária de cada módulo do treinamento;
 - 1.1.3.1.6. Processo de avaliação de aprendizado;
 - 1.1.3.1.7. Recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, livros, fotos etc.).
- 1.1.3.2. O treinamento para o nível técnico compreendendo: capacitação para suporte aos usuários, aspectos relacionados a configurações, monitoração de uso e permissões de acesso, permitindo que a equipe técnica possa propiciar o primeiro atendimento aos usuários, ou providenciar a abertura de chamado para suporte pela Contratada.
- 1.1.3.3. As turmas devem ser dimensionadas por área de aplicação e com número de participantes compatível eficaz ao aproveitamento e assimilação de conhecimento dos participantes/treinandos.
- 1.1.3.4. Deverá ser fornecido 'Certificado de Participação' aos funcionários que tiverem comparecido a mais de 85% (oitenta e cinco por cento) das atividades de cada curso.
- 1.1.3.5. Os equipamentos e as dependências necessários ao desenvolvimento das atividades de capacitação serão fornecidos pela Contratante, havendo disponibilidade de uma impressora, na sala de treinamento, para testes e acesso à internet.



- 1.1.3.6. A capacitação deverá ser realizada dentro do período de implantação, em carga horária e com métodos suficientes a capacitação para normal uso do ferramental tecnológico a ser fornecido.
- 1.1.3.7. Os horários dos treinamentos serão definidos entre a Contratante e a Contratada na entrega do Plano de Treinamento.
- 1.1.3.8. A Contratante fornecerá a Contratada, relação de funcionários que irão participar dos treinamentos, informando a quantidade de usuários, cargos e área de atuação.

1.2. DO SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL

- 1.2.1. O atendimento às solicitações de suporte deve ser provido de forma presencial ou remota (via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados e chat), por técnico apto a prover o devido suporte ao aplicativo.
- 1.2.2. O suporte técnico tem como objetivo:
 - 1.2.2.1. Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização do aplicativo;
 - 1.2.2.2. Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos módulos, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;
 - 1.2.2.3. Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças na legislação municipal, estadual e federal, visando a adequada implementação destas no aplicativo;
 - 1.2.2.4. Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças ou melhorias nas metodologias de trabalho, visando a otimização da implementação desta no aplicativo.
- 1.2.3. O serviço de suporte técnico operacional deverá estar disponível de segunda à sexta-feira, das 08h00min às 12h00min e das 13h30min às 18h00min.
- 1.2.4. A Contratada deverá disponibilizar a Contratante, portal de atendimento para suporte e sustentação ao usuário do aplicativo, permitindo à entidade uma visão gerencial completa dos serviços e do atendimento técnico prestado.
- 1.2.5. Para cada novo atendimento iniciado deverá ser vinculado um código ou número de chamado exclusivo, podendo ser listado e visualizado pelo usuário posteriormente.
- 1.2.6. O portal de atendimento deve permitir o cadastro dos usuários em diversas entidades a qual ele esteja vinculado, possibilitando abrir chamados, executar reclamações, enviar documentos, tramitar questões técnicas.
- 1.2.7. O portal de atendimento deve disponibilizar um recurso para o usuário pesquisar e visualizar todos os seus registros de chamados realizados.
- 1.2.8. O portal de atendimento deve permitir o envio/recebimento de notificações aos usuários envolvidos no atendimento de uma solicitação ou tarefa.
- 1.2.9. O portal de atendimento deve possuir pesquisa de satisfação dos chamados atendidos, acessível pela entidade contratante, inclusive.
- 1.2.10. O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao aplicativo, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione.
- 1.2.11. Deverá a Contratada dispor de central de atendimento via linha telefônica, sem custos de ligações para a Contratante.



1.3. DA MANUTENÇÃO CORRETIVA, LEGAL E EVOLUTIVA

- 1.3.1. A Contratada deverá prestar os serviços continuados de manutenções do aplicativo, que deverão ser entendidos como corretiva, legal ou evolutiva, que assim seguem:
- 1.3.1.1. **Manutenção corretiva:** necessária para o reparo de imperfeições ou falhas no aplicativo que o impeça de funcionar adequadamente para as finalidades que foi desenvolvido. O prazo máximo para reparos e correções em erros do aplicativo é de até 10 (dez) dias úteis.
 - 1.3.1.2. **Manutenção legal:** em caso de mudança na legislação, entre outros, a qual deverá ser elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do aplicativo e à legislação, durante a vigência contratual.
 - 1.3.1.3. **Manutenção evolutiva:** visa a implementação de novas funcionalidades na solução através de novas versões do aplicativo, que devem ser disponibilizadas à Contratante, sempre que houver versão mais atualizada que a em uso, em todo o período do contrato, tratando-se, portanto, de serviço contemplado no preço da proposta adjudicada no período, sem nenhum tipo de custo adicional à Contratante.
- 1.3.2. Os serviços de manutenção deverão ser realizados durante toda a vigência do contrato, incluindo suas prorrogações.

1.4. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE DEMANDA VARIÁVEL

- 1.4.1. A Contratada poderá ser convocada pela Contratante para realizar ao longo da vigência do contrato os serviços técnicos de demanda variável, assim entendidos:
- 1.4.1.1. Serviços de capacitação pós-implantação em função de novas releases dos softwares e/ou rodízio de pessoal, cujo ambiente será fornecido pela contratante, bem como chamados de atendimento técnico local a serem realizados pelos técnicos da contratada nas dependências da contratante, ou via conexão remota para tratamento de erros, inconformidades causadas pelos usuários dos softwares, ou por fatores alheios ao aplicativo (vírus e afins por exemplo), ou outros cuja necessidade tenha sido identificada pela Contratante;
 - 1.4.1.2. Serviços de personalização e customização de aplicativo, nele relacionado todo os abrangentes e correlatos, e todas as suas etapas, incluindo parametrizações, implementações, novas funcionalidades, e quaisquer outros necessários para atender necessidades e interesses (oportunidade e conveniência) da contratante, pertinentes ao objeto contratado.
- 1.4.2. Os serviços técnicos serão solicitados pela Contratante e deverão ser orçados previamente pela Contratada e caso aceito, serão aprovados e autorizados pela solicitante.
- 1.4.3. Os serviços técnicos, serão pagos por hora técnica efetivada, cuja estimativa encontra-se destacada no quadro de serviços contidos da proposta de preços.

1.5. HOSPEDAGEM E SEGURANÇA DOS DADOS EM DATA CENTER REMOTO (NUVEM)

- 1.5.1. Os dados do aplicativo deverão ser hospedados em data center remoto (nuvem) pertencente a Contratada ou de terceiros sob sua inteira responsabilidade.



- 1.5.2. A Contratada deverá disponibilizar a atualização de versão de todos os módulos, sempre que necessário, para atendimento da legislação municipal, estadual ou federal, sem quaisquer ônus adicionais para o município, durante a vigência contratual.
- 1.5.3. A Contratada deverá garantir, alta disponibilidade do aplicativo que faz parte da solução, 24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), e em caso de exceções, aplicar políticas de gerenciamento de riscos e continuidade dos serviços com redundância de servidores (espelhos), aumento de capacidade de processamento e outros procedimentos que reduzam o tempo de interrupção dos serviços.
- 1.5.4. O datacenter deverá possuir redundância em localidades diferentes, com o intuito de otimizar performance e taxas de transmissão, evitando a inoperabilidade do aplicativo em caso de queda de um deles, garantindo assim, up time de no mínimo 96% do tempo de cada mês civil.
- 1.5.5. Todos os recursos de infraestrutura, bem como: balanceadores de carga, servidores de cache para performance, armazenamento, bancos de dados e servidores de aplicativo, deverão ser dimensionados para atendimento satisfatório da demanda, com programas básicos e demais recursos necessários ao provimento, instalado, configurado e em condições de uso.
- 1.5.6. Deverá a Contratada garantir segurança e integridade das informações do aplicativo e seus bancos de dados, mantendo rotinas automatizadas de backups (cópias de segurança), que permitam recuperar totalmente às informações, no caso de alguma anomalia no seu funcionamento ou falha de segurança por algum outro meio.
- 1.5.7. A plataforma deve possuir elasticidade virtualmente infinita de armazenamento de dados, que permita o dimensionado da estrutura de TI dedicada de acordo com a demanda de armazenamento.
- 1.5.8. Não serão admitidas soluções baseadas em máquinas virtuais estáticas, manualmente dinimizadas, e que não suportem picos de processamento bem como onerem a administração pública em médio e longo prazo com aumento de capacidade de processamento.
- 1.5.9. O aplicativo deva permanecer hospedado em ambiente em nuvem multizona, assegurando-se plena acessibilidade e disponibilidade dos serviços e da plataforma.
- 1.5.10. O ambiente multizona deve funcionar com replicação de dados em tempo real, assegurando disponibilidade dos serviços em caso de queda de um ambiente em nuvem, sem prejuízo de disponibilidade e acessibilidade.
- 1.5.11. A Contratante não terá nenhum custo referente a hospedagem, segurança, manutenção, aumento da capacidade de processamento ou espaço de memória em datacenter.

2. DO PADRÃO TECNOLÓGICO DA SOLUÇÃO

- 2.1. O aplicativo descrito neste termo em hipótese alguma, poderá possuir limitação do número de usuários que farão acesso.
- 2.2. Os módulos deverão ser integrados, de modo que a troca de informações entre os mesmos seja automática, não necessitando a geração intermediária de arquivos textos.
- 2.3. O aplicativo deve ser desenvolvido em linguagem nativa para Web (Java, PHP, C#, etc.), não deverá ser utilizado nenhum recurso tecnológico como: *runtimes* e *plugins* para uso da aplicação, exceto em casos onde houver necessidade de software intermediário para acesso a outros dispositivos como leitor biométrico, impressoras, leitor de e-CPF/e-CNPJ, por motivos de segurança de aplicações web;



2.4. O aplicativo deve ser compatível com pelo menos os seguintes navegadores: Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, Chrome e Safari, não será permitida a utilização de emuladores de terminal, sendo que independente do navegador o software deve apresentar estrutura de telas e menus de forma organizada e de fácil entendimento;

2.5. Por motivos de segurança de aplicações web deve ser acessível por protocolo HTTPS, ficando a cargo da contratante a aquisição de certificados se for o caso;

2.6. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados deve ser do tipo relacional, sem limitações no tamanho da base de dados e número de conexões. No caso de banco de dados que necessitam de aquisições de licenças, estes deverão ficar a cargo da licitante.

3. EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES

3.1. A Contratada deverá executar os serviços contínuos de evolução tecnológica, atualizações de versões ou manutenção corretiva do aplicativo contratado, durante a execução do contrato, sempre que houver novas versões disponíveis ou ainda providenciar os ajustes em decorrência de mudanças no marco regulatório (decretos, portarias, etc).

3.2. Para a execução da evolução tecnológica, quando necessário a contratada deverá executar serviços de análise, levantamento de requisitos funcionais e não funcionais, arquitetura de banco de dados e desenvolvimento dos recursos e funcionalidades necessárias.

4. DA LICENÇA DE USO DO APLICATIVO

4.1. O aplicativo é de propriedade da licitante participante deste processo, que concederá ao município de Morro Grande o direito de uso da licença, para uso temporário e não exclusivo.

4.2. Será vedada a sublocação, empréstimo, arrendamento ou transferência do aplicativo contratado a outro usuário, assim como também é a engenharia reversa, a descompilação ou a decomposição do aplicativo.

5. DA FORNECEDORA ATUAL DO APLICATIVO

5.1. A proprietária do aplicativo e do banco de dados atualmente pertencem a empresa Portabilis Tecnologia Ltda.

6. DA PROVA DE CONCEITO DAS FUNCIONALIDADES DO APLICATIVO

6.1.1. A adjudicação e homologação do objeto à licitante vencedora do certame fica condicionada a prova de conceito e funcionalidades do aplicativo, conforme condições e exigências logo abaixo descritas.

6.1.2. A licitante provisoriamente declarada vencedora do certame, deverá submeter a solução ofertada a uma avaliação de conformidade do objeto ofertado, através de uma prova de conceito, visando dar segurança mínima à futura contratação, conforme preconizado na Lei de Licitações.

6.1.3. A data, horário e local para realização da prova de conceito será divulgada pelo Pregoeiro.

6.1.4. A prova de conceito deverá ser realizada em até 10 (dez) dias úteis após a definição da licitante provisoriamente declarada vencedora, por 'Comissão Especial Julgadora', nomeada e designada pela autoridade competente, formada por servidores com conhecimento técnico pertinente às áreas a serem avaliadas.

6.1.5. A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:



- 6.1.5.1. Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada;
- 6.1.5.2. Demonstração da funcionalidade em questão;
- 6.1.5.3. Além dos requisitos técnicos constantes do termo de referência, a Comissão poderá solicitar outras demonstrações que considerar necessárias à aferição ao atendimento ao edital, desde que não gerem à licitante esforço superior ao razoável.

- 6.1.6. A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento das funcionalidades demonstradas, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado.

- 6.1.7. A empresa licitante deverá disponibilizar todos os equipamentos que julgar necessários para a demonstração, sendo recomendada a utilização de projetor multimídia, a fim de que se proporcione uma melhor visualização a todos os presentes na sessão.

- 6.1.8. Concluído a Prova de Conceito, a Comissão emitirá o 'Termo de Aceite Definitivo ou de Recusa da Solução', que será encaminhada ao Pregoeiro, a fim de que se possibilite a continuidade dos tramites do presente processo licitatório.
 - 6.1.8.1.1. O prazo de emissão do termo será de até 05 (cinco) dias úteis a contar da demonstração das características do aplicativo pela licitante, que será publicada no site oficial www.morrogrande.sc.gov.br.
 - 6.1.8.1.2. A licitante terá o prazo de até 03 (três) dias úteis, contados da publicação do termo, para apresentação de manifestação formal sobre a decisão da Comissão.

- 6.1.9. A proponente que convocada para avaliação não comparecendo em dia e hora previamente agendados para a realização da 'Sessão Pública da Prova de Conceito' será automaticamente desclassificada.

- 6.1.10. O não atendimento a qualquer funcionalidade constante do termo de referência do edital poderá inabilitar a licitante, situação que será manifestada no Relatório de conclusão da avaliação técnica.

- 6.1.11. Caso a primeira colocada não compareça, ou não atenda aos requisitos do 'Termo de Referência' conforme regras aqui estabelecidas, será convocada a segunda colocada e assim sucessivamente, até a obtenção de uma proposta adequada, ou ser considerada fracassada a licitação.

- 6.1.12. Caberá à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:
 - 6.1.12.1. Avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento/não atendimento, pontuando as observações necessárias;
 - 6.1.12.2. Emitir o 'Relatório Conclusivo da Avaliação Técnica';
 - 6.1.12.3. Emitir o 'Termo de Aceite Definitivo ou de Recusa da Solução';

- 6.1.13. O aplicativo oferecido pela licitante vencedora deverá obrigatoriamente no ato da apresentação da amostra um percentual mínimo de 90% (noventa por cento) das funcionalidades de cada aplicativo, constantes, e 100% de todas os requisitos relacionados às características gerais da aplicação, padrão tecnológico.
 - 6.1.13.1. Os 10% restantes referente ao não atendimento imediato de cada módulo pela empresa vencedora, deverão ser entregues dentro do período estipulado para implantação do aplicativo.

Assinantes

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse o site **verificador-assinaturas.plataforma.betha.cloud** e insira o código abaixo:

X3K**D1R****21Z****017**