

## ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

1.1 Contratação de serviços que permita o gerenciamento das manifestações de Ouvidoria, garantindo a proteção de dados, sigilo do manifestante, qualidade, cumprimento de prazos, relatórios e integralização com as Ouvidorias Setoriais do Município, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Instrumento.

### 2.1 DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

#### 2.2 Da necessidade da contratação

2.2.1 Apresentada em plano de governo e ganhando ênfase no decorrer da gestão, a ouvidoria municipal é destaque como ferramenta de participação e controle social, gerando subsídio para a avaliação da prestação de serviços públicos, novas ações e para a tomada de decisão do poder executivo municipal. Para tanto se faz necessário ferramentas que cumpram com o que é estabelecido em lei, no que se refere ao tratamento das manifestações, proteção e sigilo do manifestante. Além do cumprimento de quesitos mínimos legais, o gerenciamento dessas informações de forma estratégica traz aos nossos munícipes ações efetivas e colabora com a eficiência do poder público municipal.

2.2.2 A contratação de um sistema de gestão de ouvidoria é crucial para atender às demandas crescentes por transparência e prestação de contas. Ele permite que o poder público registre, rastreie e responda às reclamações e sugestões de forma organizada e eficiente.

2.2.3 Com base nas melhores práticas e padrões, a contratação de um sistema de gestão de ouvidoria bem projetado garante precisão, consistência e conformidade na coleta, processamento e resposta às manifestações. Ele promove uma abordagem sistemática para resolver problemas, identificar tendências e promover melhorias no controle interno e no serviço público prestado à sociedade.

2.2.4 Em conclusão, a contratação de um sistema de gestão de ouvidoria demonstra o compromisso com a transparência, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e a ouvidoria justa. Isso fortalece a confiança dos munícipes, melhora os indicadores municipais e promove a integridade.

#### 2.3 Do enquadramento como serviço de natureza contínua

2.3.1 Tendo em vista que a presente contratação visa prover serviço de gestão de ouvidoria deste Município, fica comprovada de modo cristalino a natureza contínua do serviço em voga, uma vez que as contratações administrativas do Município ocorrem a todo o momento, ainda por tratar-se de uma atividade frequente.

2.4 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024.

2.5 Registra-se, que a necessidade foi identificada para dar agilidade e rapidez nos desenvolvimentos das atividades da SECRETARIA DE CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL do Município de Itaitinga/CE se justificam em razão dos motivos supracitados.

### 3. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

#### 3.1 Da especificação e quantidade dos produtos/serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNID	QTDE	VALOR UNIT	VALOR TOTAL
1	SERVIÇO QUE PERMITA O GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA Serviço que permita o gerenciamento das manifestações de ouvidoria,	Mês	12	R\$	R\$

garantindo a proteção de dados, sigilo do manifestante, qualidade, cumprimento de prazos, relatórios e integralização com as ouvidorias setoriais do município de Itaitinga/Ce.			1.172,98	14.075,76
---	--	--	----------	-----------

### 3.2 Descrição Detalhada dos Serviços:

- 3.2.1 Contemplar o modelo de nuvem;
- 3.2.2 Suporte técnico 24 horas;
- 3.2.3 Deve contemplar implantação, instalação, capacitação, manutenção e atualização;
- 3.2.4 Hospedagem em data Center; Manutenção da integridade do banco de dados (backup diário);
- 3.2.5 Monitoramento do sistema 24 horas por dia, sete dias por semana;
- 3.2.6 Atualização do sistema no período mínimo de 12 meses, consistindo em pacote de softwares e/ou arquivos com novas funcionalidades e/ou melhorias;
- 3.2.7 Número ilimitado de usuários com uma única licença;
- 3.2.8 Função que permita ao Ouvidor solicitar novas informações ao manifestante durante o trâmite do processo;
- 3.2.9 Função que permita encaminhar uma cópia via sistema da manifestação para qualquer área que deva tomar conhecimento do assunto sem precisar interagir;
- 3.2.10 Acesso ao sistema via Web;
- 3.2.11 Possibilidade de autenticação no repositório central de usuários da instituição;
- 3.2.12 Acesso por qualquer microcomputador conectado à internet ou rede interna;
- 3.2.13 Possibilidade de anexar arquivos no encaminhamento da manifestação, comentários e respostas;
- 3.2.14 Emissão de gráficos e relatórios nos formatos: tela (HTML), planilha (EXCEL) ou portátil (PDF);
- 3.2.15 Busca rápida de manifestações através de filtros de consulta;
- 3.2.16 Cadastro externo das manifestações responsivo. (acessível via smartphones e tablets);
- 3.2.17 Encaminhamento totalmente on-line com aviso automático às áreas responsáveis, sem a necessidade de envio de e-mails e correspondências;
- 3.2.18 Desmembramento da manifestação quando há mais de um assunto, sendo possível encaminhamentos múltiplos de forma independente;
- 3.2.19 Permitir o registro e acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante (via internet);
- 3.2.20 Ter fácil navegação com interface leve e intuitiva;
- 3.2.21 Possibilidade de exportação de consultas para planilhas EXCEL;
- 3.2.22 Possibilidade das configurações do sistema serem alteradas pela própria equipe da Ouvidoria ou equipe de TI;
- 3.2.23 Apresentação de respostas-padrão para edição pela Ouvidoria, de acordo com o assunto;
- 3.2.24 Gerenciamento integrado entre Ouvidoria Central e Ouvidorias Setoriais;
- 3.2.25 Emitir relatórios gerenciais dinâmicos, com a utilização do recurso "drill-down", permitindo gerar informações estatísticas abrangendo toda a organização (visão macro) até uma manifestação específica (visão micro);
- 3.2.26 Permitir ao Ouvidor interagir via sistema com os gestores, para solicitar melhoria nas respostas e/ou providências consideradas insatisfatórias;
- 3.2.27 Registro histórico de todas as manifestações, permitindo avaliar sua evolução no tempo;
- 3.2.28 Consolidar informações estratégicas para a alta administração, indicando áreas críticas da organização;
- 3.2.29 Dashboard com as principais informações para gestão da Ouvidoria;

- 3.2.30 Controlar prazos e identificar pendências, colocando-as em destaque e notificando automaticamente as áreas responsáveis;
  - 3.2.31 Envio de e-mail automático para as áreas responsáveis quando houver manifestações em atraso;
  - 3.2.32 Sistemática que permita priorização e tratamento de manifestações urgentes;
  - 3.2.33 Permitir visualização de casos solucionados, não solucionados e improcedentes, com a possibilidade de retomar o processo e enviar nova resposta no manifestante a qualquer tempo;
  - 3.2.34 Permitir visualização da distribuição geográfica das manifestações por bairro;
  - 3.2.35 Permitir a aplicação de pesquisa de satisfação do cliente-cidadão com relação à resposta encaminhada pela Ouvidoria;
  - 3.2.36 Níveis de acesso diferenciados por área;
  - 3.2.37 Protocolo de segurança HTTPS;
  - 3.2.38 Oferecer tratamento especial para manifestações sigilosas;
  - 3.2.39 Acesso interno somente para usuários autorizados e acesso externo por meio de número de protocolo seguro;
  - 3.2.40 Log de auditoria, com registro das alterações realizadas pelos usuários em todas as operações do sistema;
  - 3.2.41 Sistema com proteção de senha;
  - 3.2.42 Notificação de e-mail dedicados, utilizado apenas para envio de e-mails e notificações do sistema. (noreply/não responder);
  - 3.2.43 Performance e qualidade de entrega no envio de e-mails transacionais;
  - 3.2.44 Servidores confiáveis e infraestrutura em território nacional, dedicada para o envio de e-mails.
- 3.3 Os orçamentos providos pelos fornecedores na fase interna da contratação e as propostas apresentadas na fase externa terão prazo de validade mínimo de 90 (noventa) dias.

#### **4. DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

- 4.1 Os serviços deverão ser executados a critério da Contratada, desde que obedecidas todas as normas e prazos contidos no instrumento convocatório, estando a Contratante obrigada a prestar todas e quaisquer informações, se necessário, quanto ao bom cumprimento da obrigação pela Contratada.
- 4.2 Os serviços deverão abranger toda e qualquer necessidade que assim o departamento demandar quanto à execução dos serviços.
- 4.3 Não haverá necessidade de transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas.
- 4.4 Considerando a rejeição do objeto, a Administração deverá expor suas razões, devendo a Contratada fazê-la em conformidade com a indicação da Contratante, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados da notificação por escrito, mantidos o preço inicialmente contratado.
- 4.5 É vedada a subcontratação dos serviços.
- 4.6 O prazo de vigência da contratação é até 31 de dezembro de 2024, contados da data de assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

#### **5. DA GARANTIA**

- 5.1 O prazo de garantia dos produtos/serviços é aquele previsto na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

#### **6. DO PRAZO DA ENTREGA E CRITÉRIOS DO RECEBIMENTO**

- 6.1 A entrega deverá ser feita no prazo de 05 (cinco) dias corridos, a contar do recebimento da Ordem

de Compra/serviço e cópia da Nota de Empenho, podendo ser prorrogável, por igual período, a critério do CONTRATANTE, quando devidamente justificado;

6.2 O recebimento do serviço se dará através do “atesto” na Nota Fiscal, que deverá estar acompanhada da cópia da Ordem de Compra/Serviço e as certidões fiscais.

## **7. DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO**

7.1 A fiscalização será exercida por Sylvania Ferreira Cartaxo, sendo o fiscal suplente Janyelli Lima Alcântara, formalmente designados para o acompanhamento da contratação e entrega dos produtos, bem como para atestar o recebimento provisório e definitivo;

7.2 Aos servidores investidos na função de fiscal, especialmente designados pela Administração, competem:

7.2.1 Exercer de modo sistemático a fiscalização e o acompanhamento da execução da contratação, objetivando verificar o cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, em todos os seus aspectos;

7.2.2 Anotar em registro próprio, comunicando ao preposto da CONTRATADA as irregularidades constatadas, informando prazo para sua regularização, propondo à Administração, quando for o caso, a aplicação das penalidades previstas na legislação pertinente.

7.3 As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização da contratação serão submetidas à apreciação da autoridade superior da Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral deste Município, para adoção das medidas cabíveis, consoante disposto no art. 117, §§ 2º e 3º, da Lei nº 14.133/2021;

7.4 Exigências da fiscalização, respaldada na legislação aplicável e no TR, deverão ser imediatamente atendidas pela CONTRATADA;

7.5 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste TR e na legislação vigente;

7.6 A fiscalização será exercida no interesse exclusivo da Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral, não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer irregularidade;

7.7 A fiscalização do contrato será auxiliada pelos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno da Administração, que deverão dirimir dúvidas e subsidiá-lo com informações relevantes para prevenir riscos na execução contratual.

## **8. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

8.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo contratado, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

8.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado;

8.3 Notificar o contratado por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições na execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

8.4 Pagar ao contratado o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste TR;

8.5 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, no que couber.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 9.1 Executar os serviços conforme especificações, qualidade e quantidade especificados neste TR e em sua proposta;
- 9.2 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do Município;
- 9.3 Prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo contratante, atendendo prontamente a todas as reclamações;
- 9.4 Não subcontratar ou transferir a terceiros, nem mesmo parcialmente, a execução do presente objeto;
- 9.5 Observar os preceitos relativos às leis trabalhistas, previdenciárias, fiscais, seguros e quaisquer outras não mencionadas, bem como pagamento de todo e qualquer tributo que seja devido em decorrência direta do contrato, isentando o contratante de qualquer responsabilidade.

## **10. DO PAGAMENTO**

**10.1** O pagamento será feito **mensalmente**, mediante o fornecimento ao contratante de Nota Fiscal Eletrônica, juntamente com a comprovação da regularidade fiscal exigidos pelo artigo 68 da Lei 14.133/2021. Estes documentos depois de conferidos e visados, serão encaminhados para processamento e pagamento no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, após a respectiva apresentação;

**10.1.2** 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;

**10.1.3** Constatando-se 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;

**10.1.4** 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;

**10.1.5** 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;

**10.1.6** 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;

**10.2** A Secretaria da Controladoria e Ouvidoria poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidos pela CONTRATADA, em decorrência de descumprimento de suas obrigações;

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

**10.2.2** 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.

### **10.3 Forma de pagamento**

**10.3.1** O pagamento será de forma parcelada, mediante o(a) fornecimento ao Município de NOTA FISCAL ELETRÔNICA, juntamente com a comprovação da regularidade fiscal exigidos pelo artigo 68 da Lei nº 14.133/2021. Estes documentos depois de conferidos e visados, serão encaminhados para processamento e pagamento no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, após a respectiva apresentação;

**10.3.2** O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

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

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

**10.3.7** Após o prazo acima referenciado, será paga multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times \frac{0,33}{100} \times ND$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira;

VF = Valor da Nota Fiscal;

ND = Número de dias em atraso.

## **11. DAS SANÇÕES**

**11.1** Comete infração administrativa o fornecedor/prestador de serviço que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

**11.1.1** Dar causa à inexecução parcial do contrato;

**11.1.2** Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

**11.1.3** Dar causa à inexecução total do contrato;

**11.1.4** Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

**11.1.5** Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

**11.1.6** Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

**11.1.7** Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

**11.1.8** Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

**11.1.9** Fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

**11.1.10** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

**11.1.10.1** Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances;

**11.1.11** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame;

**11.1.12** Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846/2013.

11.2 O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) **Advertência** pela falta do subitem 11.1.1 deste Termo de Referência, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) **Multa**, calculada na forma do contrato, com base no total do valor da contratação realizada de forma direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no item 11.1 deste Termo de Referência, no percentual de até 10% (dez por cento), na hipótese de cometimento das infrações previstas nos itens 11.1.1 a 11.1.7, e até 20% (vinte por cento), se cometidas infrações previstas nos itens 11.1.8 a 11.1.12;

b.1) O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA;

b.2) A multa pode ser aplicada isoladamente ou juntamente com as penalidades definidas nos itens “c” e “d” abaixo:

c) **Impedimento de licitar e contratar** no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, nos casos dos subitens 11.1.2 a 11.1.7 deste Termo de Referência, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nos casos dos subitens 11.1.2 a 11.1.12 deste Termo de Referência;

11.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

11.3.1 A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.3.2 As peculiaridades do caso concreto;

11.3.3 As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.3.4 Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

11.4 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente;

11.5 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o rito procedimental previsto no Capítulo I do Título IV da Lei 14.133/2021 – Das Infrações e Sanções Administrativas.

## **12. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

12.1 Os recursos destinados à execução deste objeto correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

**Dotação Orçamentária:** 16.01.04.122.0021.2.105.0000

**Fonte de Recursos:** 1.500.0000.00 – **GESTÃO ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA GERAL;**

**Elemento de Despesa:** 3.3.90.40.00.