

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.			1.020,00	12.240,00
---	--	--	----------	-----------

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.