PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA

CEP 35.420-000 — ESTADO DE MINAS GERAIS

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO (31)3557 9055

licitacaoprefeiturademariana@gmail.com

Edital de licitação

Processo licitatório nº 209/2026

Pregão eletrônico n° 019/2026

REGISTRO DE PREÇO nº 021/2026

Objeto: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DE SOLUÇÃO COMPLETA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E OUVIDORA PÚBLICA.

Acolhimento da proposta e dos documentos:
Até as 09:00 horas do dia 16/12/2026
Data e horário do início da disputa:
As 09:00 horas do dia 16/12/2026

Modo de disputa: aberto

Valor Estimado: R$2.215.087,50(Dois milhões, duzentos e quinze mil, oitenta e sete reais e cinquenta centavos).

Sistema eletrônico utilizado: AMM LICITA, disponível no endereço https://ammlicita.org.br/

Consulta ao edital e divulgação de informações: os procedimentos deste pregão serão realizados exclusivamente por meio eletrônico, conforme regulamento disponibilizado no portal do AMM LICITA, no endereço eletrônico https://ammlicita.org.br/, nos termos da lei federal 14.133/2021

Coordenação do processo: Departamento de Compras e licitações – Setor de Licitações– Praça JK, s/n, Centro, Mariana MG (31)3557 9055
E-mail: licitacaoprefeiturademariana@gmail.com

Referência de tempo: para todas as referências de tempo será observado o horário oficial de Brasília (DF).

Processo licitatório nº 209/2026

Pregão eletrônico n° 019/2026

REGISTRO DE PREÇO nº 021/2026

PREÂMBULO

O município de Mariana/MG realizará procedimento de licitação na modalidade, **pregão eletrônico para registro de preços**, do tipo **menor preço global** modo de disputa aberto, nos termos da lei 14.133/2021, Decreto Municipal 11.813/2024, Decreto Municipal 11.833/2024 e legislação correlata, e de acordo com as condições estabelecidas no presente instrumento convocatório e seus anexos.

O presente edital é modelo padrão adotado pelo Município de Mariana –MG para todas as licitações na modalidade de pregão eletrônico. As regras relativas à utilização do sistema AMM Licita são estabelecidas pelo próprio sistema. As demais regras do presente edital devem seguir o previsto neste instrumento e, especialmente, o termo de referência constante do anexo I do presente edital. Em diversas partes do presente edital há referências diretas há itens e regras constantes do termo de referência.

O lance deverá ser ofertado pelo menor valor global.

1 – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 – O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, tendo como equipe os servidores abaixo indicados, nos termos da portaria 005/2025:

Pregoeiro(a): **Marcelle Roberto Soares**

Equipe de apoio: **Gislaine Fernanda da Silva**

Michelle de Pádua Aneli da Silva

Jakcele Nunes de Oliveira

Gustavo Grijó dos Santos Augusto

1.2 – Os trabalhos serão conduzidos pelo pregoeiro(a) regularmente designado, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o sistema “AMM LICITA”, constante da página eletrônica https://ammlicita.org.br/.

1.3 – Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília-DF e dessa forma serão registradas no sistema eletrônico e em todo o processo.

2 – DO OBJETO

2.1- Constitui objeto deste pregão:

Registro de preço para eventual contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para implantação e operação de solução completa de atendimento ao cidadão e Ouvidoria Pública

2.2 - O produto ou serviço fornecido deverá estar rigorosamente dentro das especificações estabelecidas no termo de referência (anexo I) e em conformidade com legislação em vigor.

2.3 DO NÃO FRACIONAMENTO DO OBJETO

2.3.1 A justificativa para adoção do critério de julgamento global- lote único encontra-se no Termo de Referência anexo I deste edital.

3 – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1 – Poderão participar desta licitação interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o respectivo objeto, cadastradas ou não na prefeitura municipal de Mariana MG como fornecedor, que atendam às exigências constantes deste edital e respectivo termo de referência (anexo I), mediante prévio credenciamento perante o provedor do sistema eletrônico AMM LICITA. devendo o interessado, ou seu representante, comprovar a existência dos necessários poderes para a formulação de propostas e para a prática dos demais atos inerentes ao certame.

3.2 – Não poderá participar desta licitação o interessado que:

a) Esteja sob falência, concurso de credores, concordata ou processo de dissolução ou liquidação; Será permitida a participação de empresas em recuperação judicial, desde que apresentem certidão emitida pelo juízo falimentar e/ou plano de recuperação deferido, na qual fique demonstrado que a empresa está apta econômica e financeiramente para participar do procedimento licitatório;
b) Não atenda às condições deste edital, seu termo de referência e anexos;
c) Tenha sido declarada inidônea ou que tenha sido impedida de licitar ou contratar com quaisquer órgãos da administração pública;
d) Agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante;
e) Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação;
f) Tenha objeto social incompatível com o objeto desta licitação;
g) Esteja proibido de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente.
h) Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
i) Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
j) Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por

submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

k) Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País.

l) Empresas que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras coligadas ou subsidiárias entre si, ou ainda, quaisquer que sejam sua forma de conglomeração, pois o objeto não é de grande vulto ou complexo que justifique tal possibilidade.

3.2.1 – Com a finalidade comprobatória destas condições, o licitante deverá anexar declaração própria ao sistema eletrônico, conforme modelo do anexo II deste edital.

3.3 – A empresa contratada deverá atender às regulamentações em vigor atinentes à autorização de funcionamento e/ou fornecimento de materiais, conforme sua área de atuação comercial, demonstrando regularidade perante órgãos fiscalizadores do governo ou de autarquias competentes, conforme o caso.

DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE E EQUIPARADAS:

3.4 – No presente certame, em cumprimento da lei complementar 123/06, as microempresas serão identificadas pela sigla ME e as empresas de pequeno porte como EPP, empregando-se a sigla MPE para se referir a ambas genericamente.

3.5 – As licitantes que se enquadrem como MPE deverão comprovar essa condição mediante declaração (anexo III) de que assim se enquadram, nos termos do art. 3º da lei complementar 123/06, com o escopo de indicar que estão aptas a fruírem dos benefícios e vantagens instituídos em lei a favor destas categorias.

3.5.1 – A não comprovação do enquadramento fiscal importará na impossibilidade de requerimento do tratamento diferenciado assegurado pela lei complementar 123/06.

3.6 – Será concedido tratamento favorecido para as MPES, para as sociedades cooperativas mencionadas no art. 34 da lei federal 11.488/07, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da lei complementar 123/06.

3.6.1 -Nos termos do artigo 4° da lei 14.133/2021, os benefícios previstos nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, aplicáveis às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte não serão concedidos quando o valor estimado do item, na aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, for superior ao limite de receita bruta anual permitido para enquadramento como empresa de pequeno porte, bem como nas contratações de obras e serviços de engenharia cujo valor estimado ultrapasse o mesmo limite.

3.7- A obtenção de benefícios a que se refere o caput do artigo 4° da lei 14.133/2021 fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a administração pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

DISTRIBUIÇÃO DO OBJETO EM RAZÃO DO ENQUADRAMENTO FISCAL

3.8 – As cotas, se houverem, serão distribuídas conforme o art. 48 da Lc 123/06, alterado pela LC 147/14:

Cota principal – lote/itens abertos para a participação de todos os interessados, inclusive os que se enquadrem na condição de ME e EPP e que atuem no ramo de atividade referente ao objeto licitado.

Cota reservada – lote/itens constituídos por até 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo total licitado para cada lote/item, aberto para participação exclusiva de ME e EPP que atuem no ramo de atividade referente ao objeto licitado.

3.9 – Na hipótese de uma MPE sagrar-se vencedora da cota principal e da cota reservada para o mesmo item, será registrado para ambas as cotas apenas o preço menor, ou seja, é expressamente vedado que o fornecedor pratique preços distintos para o mesmo item.

4 – CREDENCIAMENTO NO SISTEMA ELETRÔNICO E PARTICIPAÇÃO

4.1 – Para acesso ao sistema eletrônico, o interessado em participar do pregão deverá dispor de chave de identificação e senha pessoal, intransferíveis e de exclusiva responsabilidade do usuário, obtidas junto à plataforma AMM LICITA.

4.2 – Caberá ao interessado proceder ao respectivo credenciamento junto ao provedor do sistema, sob sua exclusiva responsabilidade ou de seu representante legal, a partir do qual se dará a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este pregão.

4.2.1 – É de responsabilidade exclusiva do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados, sob pena de ensejar desclassificação no momento da habilitação em caso de incorreção.

4.3 – O licitante se responsabiliza exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, por atos praticados diretamente ou por representante, excluindo-se a responsabilidade do provedor do sistema, do (a) pregoeiro (a) e do órgão promotor da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

4.4 – Em se tratando de MPE, nos termos da lei complementar 123/06 e para que possam usufruir do tratamento diferenciado previsto no capítulo V da referida lei, é necessário, quando do credenciamento, a declaração em campo próprio do sistema eletrônico, identificando-se como MPE.

4.5 – A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal do representante devidamente credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços e documentos de habilitação, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecidos.

4.5.1 – A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site: https://ammlicita.org.br/, na parte “acessar”.

4.6 – O licitante declarará no sistema, antes de registrar sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos neste edital, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa; pressupondo-se o conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no edital mediante o encaminhamento da proposta.

4.7 – O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, não cabendo à AMM LICITA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.8 – A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas neste edital.

4.9 – Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.10 – O licitante deverá comunicar imediatamente à AMM LICITA (provedor do sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

4.11 – Havendo dúvidas, sempre consultar o suporte técnico do AMM LICITA, através dos canais disponibilizados pela plataforma ou pelo telefone (31) 3191-7001.

5 – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de propostas e lances e de julgamento.

5.2 – Mediante uso de chave de acesso e senha, deverão os licitantes preencher, exclusivamente por meio do sistema eletrônico e até a data e horário estabelecido para abertura da sessão pública:

A) proposta de preços conforme tópico 6 e seus subitens deste edital;

a.1) Ao final do certame, deverá o licitante vencedor atualizar a proposta com os descontos ofertados na fase de lances. Quando se tratar de julgamento global/lote o desconto deverá ser de forma homogênea, mantendo-se a proporção de desconto para cada item, a fim de evitar jogo de planilhas. A proposta readequada com os seus anexos deverão ser encaminhados juntamente com os documentos de habilitação no prazo estabelecido no item 7.1.1 do edital ou outro definido pelo pregoeiro.

5.3– A etapa de envio de propostas encerrar-se-á automaticamente com a abertura da sessão pública, na data e horário designados no edital.

5.2.1 Após o encerramento da fase de lances, a licitante melhor classificada deverá enviar os documentos de habilitação conforme item 7 e subitens e no prazo estabelecido no item 7.1.1 deste edital.

5.3 – As MPES deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da lei complementar 123/06.

5.4 – Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inseridos no sistema.

5.5 – Nessa etapa não será estabelecida ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.6- Conforme lei 14.133/2021, as propostas deverão ser anexadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, e os documentos de habilitação e declarações deverão ser apresentados no sistema eletrônico da plataforma no prazo estabelecido do item 7.1.1 sob pena de serem desclassificados.

5.7- A postagem no AMM LICITA é obrigatória, não sendo admitido encaminhamento por e-mail ou qualquer outro meio, inclusive não serão aceitos links de acesso como comprovação de atendimento dos documentos exigidos neste processo.

5.7.2- É permitida a identificação e assinatura digital por pessoa física ou jurídica em meio eletrônico, mediante certificado digital emitido em âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

5.7.3-Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, se houver, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances no prazo, de mínimo 03 (Três) horas, ou outro definido pelo agente de contratação sob pena de inabilitação, podendo ser prorrogado.

5.7.4- Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

5.7.5-Nestes casos, a licitante deverá encaminhar a documentação original ou a cópia autenticada exigida, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da data da solicitação do Agente de Contratação, via sistema.

5.7.6- Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

5.7.7 Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por Tradutor Juramentado, ou deoutro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

5.7.8-Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Agente de Contratação suspenderá a sessão, informando no "***chat***" a nova data e horário para a continuidade da mesma.

5.7.9- Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

6 – DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1 – O licitante deverá enviar sua proposta mediante preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

A) valor unitário e total do item **ou** percentual de desconto, de acordo com o critério de julgamento definido para o pregão;

B) marca (quando couber)

C) fabricante (quando couber)

D) Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do termo de referência (anexo I), indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

6.2 – Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a contratada.

6.3 – Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens, os quais ficarão a cargo exclusivamente da licitante vencedora.

6.4 – Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto. sendo que, na hipótese de divergência entre o preço unitário e o preço total, prevalecerá o valor do preço unitário

6.5 – O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, contados da apresentação.

6.6 - A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.7 – Os licitantes devem respeitar, quando houver, os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas quando participarem de licitações públicas, cujo descumprimento pode ensejar a fiscalização do tribunal de contas e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobre preço na execução do contrato.

7 – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

7.1 Será exigida a apresentação dos documentos de habilitação apenas do licitante vencedor.

- É opcional para a(s) empresa(s) participante(s) desta licitação caso desejar(em), o encaminhamento da sua(s) documentação(ões) de habilitação junto ao envio da proposta.

7.1.1 Os documentos referidos no item 7.1 deverão ser apresentados em formato digital, no prazo de até 24 (vinte) horas, prorrogável por igual período, ou outro definido pelo pregoeiro contado da convocação efetuada pelo Pregoeiro.

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

Nota 1: Aplicar-se-á o prazo do disposto no item **7.1.1** à empresa que optar por encaminhar a documentação de habilitação juntamente com a proposta, tendo a possibilidade neste prazo de anexar documento que achar necessário.

7.1.3 – Para fins de habilitação no certame, as licitantes terão de satisfazer os requisitos mediante apresentação de documentos relativos a:

7.2 DA HABILITAÇÃO JURIDICA:

A habilitação jurídica visa demonstrar a capacidade do licitante interessado exercer direitos de assumir obrigações, em que a documentação exigida limitar-se-á comprovação de existência jurídica da pessoa e, quando cabível, de autorização para o exercício da atividade a ser contratada, quais sejam:

a) Empresário individual: inscrição no registro público de empresas mercantis, a cargo da junta comercial da respectiva sede;

b) Microempreendedor individual - Mei: certificado da condição de microempreendedor individual - ccmei, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-enegocios/pt-br/empreendedor;

c) Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no registro público de empresas mercantis, a cargo da junta comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

d) Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no brasil, publicada no diário oficial da união e arquivada na junta comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme instrução normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

e) Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no registro civil de pessoas jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

f) Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no registro civil das pessoas jurídicas ou no registro público de empresas mercantis onde opera, com averbação no registro onde tem sede a matriz;

7.2.1 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

7.3 DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

Com fim à habilitação fiscal, social e trabalhista serão aferidas mediante a apresentação e posterior verificação dos seguintes requisitos:

a) Prova de inscrição no cadastro nacional de pessoa jurídica (CNPJ) ou no cadastro de pessoas físicas, conforme o caso;

b) Prova de regularidade fiscal perante a fazenda nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à seguridade social, nos termos da portaria conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do secretário da receita federal do brasil e da procuradora-geral da fazenda nacional.

c) Prova de regularidade com o fundo de garantia do tempo de serviço (fgts);

d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do título vii-a da consolidação das leis do trabalho, aprovada pelo decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

e) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

f) Prova de regularidade com a fazenda municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

g) Prova de Regularidade Fiscal para com a Fazenda Pública Estadual;

7.3.1 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [estadual/distrital] ou [municipal/distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

7.3.2 O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na lei complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

7.4 DA QUALIFICAÇÃO ECONOMICA-FINANCEIRA

7.4.1-Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

7.4.1.1-Nos casos em que o proponente se encontrar em recuperação judicial ou extrajudicial, a certidão positiva emitida pelo distribuidor da sede deverá ser acompanhada de certidão judicial comprobatória do acolhimento do plano de recuperação judicial bem como contemplado a possibilidade

7.5 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

7.5.1 A licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto da presente licitação. Essa comprovação dar-se-á por meio da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que demonstre(m) a execução anterior, satisfatória, de serviços iguais ou semelhantes aos ora licitados.

Será admitida a apresentação de um ou mais atestados, desde que, em conjunto, comprovem a execução de todos os elementos do objeto, e todos estejam devidamente registrados em nome da licitante.

A licitante deverá apresentar Atestado (s) de Capacidade Técnica, em nome da licitante, no mínimo referente a:

- prestação de serviços de tecnologia da informação;
- locação de sistemas de atendimento ao cidadão e ouvidoria;
- serviço de atendimento ao público com disponibilização de equipe própria especializada.

7.8 DECLARAÇÕES -

7.8.1-Declarações conjunta de Responsabilidade, Conhecimento e Mão-de-obra de Menores, reserva de cargos e declaração de autenticidade dos documentos enviados, (conforme anexo II deste edital).

7.8.2 Declaração de disponibilidade de equipamento, material e pessoal técnico e de apoio. (conforme anexo III deste edital)

7.8.3. Declaração de enquadramento fiscal (conforme modelo do anexo III);

Nota 01- Nos casos em que a certidão estiver positiva para recuperação judicial ou extrajudicial, a empresa deverá apresentar a comprovação de que o plano de recuperação foi homologado judicialmente, nos termos do art. 58 da Lei nº 11.101/2005, devendo ainda, demonstrar os demais requisitos para habilitação econômico-financeira como qualquer outro licitante.

Nota 02 - A verificação pelo órgão ou entidade promotora do certame nos sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

Nota 03 - As certidões que não tenham o prazo de validade expresso no documento, ter-se-ão como válidas por 90 (noventa) dias a partir da data de sua emissão.

Nota 04 – Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:1- complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; 2-atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

Nota 05- Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro e sua equipe de apoio poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8 – DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1 – A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste edital.

8.2 – O (a) pregoeiro (a) verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no termo de referência (anexo I).

8.2.1 - Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

8.2.2 - A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.2.3 - A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

8.3 – O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, desprezando-se as desclassificadas.

8.4 – O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o(a) pregoeiro(a) e os licitantes.

DISPUTA DE LANCES

8.5 – Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do recebimento e do valor consignado no registro.

8.5.1 – O lance deverá ser ofertado pelo menor valor global, conforme o tipo determinado para o pregão.

8.6 – Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no edital, desde que de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

8.7 - Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

8.8 – O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, será de **R$100,00 (cem reais)**, sendo adotado o critério de razoabilidade para que implique repercussão financeira que efetivamente diferencie uma proposta da outra.

8.9 – Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

8.10 – Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

8.11 – Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

8.12 – Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação do instrumento convocatório.

REGRAS RELATIVAS AOS MODOS DE DISPUTA

8.13 – O presente pregão eletrônico tem como modo de disputa o sistema aberto, que será regido pelas normas a seguir elencadas:

PARA MODO DE DISPUTA ABERTO:

8.14 – Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"aberto"**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

8.15 – A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema por dois minutos quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública, sucessivamente, sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

8.16 – Não havendo novos lances na forma estabelecida no item anterior, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

8.17 – Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

CLASSIFICAÇÃO FINAL DAS PROPOSTAS E EMPATE FICTO

8.18 – O critério de julgamento adotado será o de menor preço global, conforme definido neste edital e seus anexos.

8.19 – Em relação à participação de MPE, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à receita federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as MPES participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar 123/06.

8.20 – Nessas condições, as propostas de MPes que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

8.21 – A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

8.22 – Caso a MPE melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes MPE que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

8.23 – No caso de equivalência dos valores apresentados pelas MPE que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

EM CASO DE EMPATE

8.24 – Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), aplicando-se como critério de desempate o previsto no art. 60, §1º da lei federal 14.133/2021, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

A) Por empresas estabelecidas no estado de Minas Gerais;

B) Por empresas brasileiras;

C) Por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no país;

D) Por empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

8.25 – Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

NEGOCIAÇÃO

8.26 – Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o (a) pregoeiro (a) irá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes, sendo vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste edital.

8.27 – Após a contraproposta enviada pelo (a) pregoeiro (a) será concedido ao licitante melhor classificado o prazo de até 24 (vinte e quatro) horas ou outro definido pelo pregoeiro (a) para que envie sua proposta, adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste edital e já apresentados.

8.28 – Após a negociação do preço, o (a) pregoeiro (a) iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

Das propostas inexequíveis: (ATENÇÃO)!

8.29- Conforme art. 59, §4º, da Lei 14.133/21 (NLLC), proposta finais inferiores a 75% (setenta e cinco por cento), do valor de referência, terão presunção relativa de inexequibilidade. Cabendo ao pregoeiro, junto a equipe técnica da unidade requisitante abrir diligência para a empresa comprovar se terá condições de cumprir/executar o contrato com o valor final ofertado.

8.29.1 Em se tratando de aquisição de bens ou contratação de serviços comuns, será considerada como indício de inexequibilidade a proposta que apresentar valor global inferior a 50% (cinquenta por cento) do valor estimado da contratação. Nessa hipótese, o pregoeiro deverá promover diligência, junto a equipe técnica da unidade requisitante para que o licitante comprove, de forma fundamentada, a viabilidade econômica de sua proposta, mediante a apresentação de elementos que evidenciem sua exequibilidade.

9 – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

9.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro encaminhará a proposta final readequada para a unidade requisitante para que seja feita a análise de conformidade, inclusive em relação ao valor global, quantitativos, itens e somatórios apresentados na planilha da licitante, informando que, em caso de erros, prevalecerão, os valores unitários sobre os demais valores apresentados , inclusive sobre o valor inicial.

9.2 – A unidade requisitante verificará a proposta vencedora e solicitará a desclassificação caso não apresente as especificações técnicas exigidas no termo de referência – anexo I do edital.

9.3 – Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor que apresentar preço final superior ao preço máximo estimado, determinado por normas de regências (cláusula 6.7 do edital) ou que apresentar preço manifestamente inexequível, assim considerada como aquela em que os preços global ou unitários sejam simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

9.3.1 – Em caso de proposta aparentemente inexequível, será oportunizado ao proponente comprovar a exequibilidade do valor ofertado na proposta, sob pena de aplicações das sanções cabíveis em caso de comprovação posterior da inexequibilidade.

9.4 – Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

9.5 – Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de proposta, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

9.6 – Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o pregoeiro examinará proposta ou lance subsequente, sucessivamente, na ordem de classificação, podendo encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste edital.

9.6.1 – Também nas hipóteses em que o pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

9.6.2 – A negociação será realizada via sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

9.7 – Havendo necessidade, o pregoeiro suspenderá a sessão, informando no *chat* a nova data e horário para a sua continuidade.

9.8 – Nos itens não exclusivos para a participação de MPEs, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da lei complementar 123/06, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso. (*quando aplicável)*

9.9 – Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o (a) pregoeiro (a) verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste edital.

10 – DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

10.1 – Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no edital, encerrada a fase de habilitação, o licitante será convocado para a apresentação da amostra, se houver, CONFORME Termo de Referência (anexo I). Após a análise e aprovação do órgão solicitante, será declarado o vencedor.

10.2 – Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste edital.

10.3 – Nos itens não exclusivos a MPE, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar 123/06, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

10.4 – Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.5 – Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante e, preferencialmente, com número do CNPJ e endereço respectivo, observando-se que:

A) Se o licitante for matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; ou

B) Se o licitante for filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;

C) Se o licitante for matriz, e o executor do contrato for filial, a documentação deverá ser apresentada com CNPJ da matriz e da filial, simultaneamente;

D) Serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.5.1 – Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

10.6 – Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como MPE deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

10.6.1 – A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que o licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarado vencedor, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

10.6.2 – Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificado como MPE, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, o mesmo será convocado para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerido pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

10.6.3 – A não regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra MPE ou Sociedade Cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

10.7 – Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de até 3 (três) horas, ou outro definido pelo pregoeiro sob pena de inabilitação.

10.8 – Na hipótese de documento que não contenham expressamente o prazo de validade, deverá estar acompanhado de declaração ou regulamentação do órgão emissor que disponha sobre a validade do mesmo. Na ausência de tal declaração ou regulamentação, o documento será considerado válido pelo prazo de 90 (noventa) dias, a partir da data de sua emissão.

11 – DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

11.1 – A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da solicitação do pregoeiro no sistema eletrônico, devendo ser redigida em língua portuguesa ou digitada, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo ser assinada pelo licitante ou seu representante legal, contendo a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

11.2 – A proposta final ficará documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à contratada, se for o caso.

11.3 – Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a contratada.

11.4 – Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso.

11.4.1 – Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

11.5 – A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado.

11.6 – A proposta deverá obedecer aos termos deste edital e anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

11.7 – Havendo divergência entre a proposta vencedora encaminhada via sistema e a proposta final encaminhada, o licitante vencedor deverá ser notificado para que encaminhe nova proposta, nos mesmos termos do item 11.1, adequando as informações divergentes.

11.8 – A recusa injustificada do licitante vencedor em encaminhar a proposta final formalizada será considerada infração administrativa, podendo ser punida nos termos do item **15 – das sanções administrativas** deste edital.

12 – DOS RECURSOS

12.1 – Encerrada cada fase do certame, após a lavratura da respectiva ata, será concedido o prazo de 01 (uma) hora para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, indicando a (s) decisão (ões) contra a(s) qual (is) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

12.1.1 – A ausência de manifestação motivada quanto à intenção de recorrer importará na preclusão do direito de apresentar razões recursais e permitirá ao pregoeiro adjudicar o objeto.

12.2 – Após a lavratura da ata de habilitação ou inabilitação, encerrado o prazo de 01 (uma) hora previsto no item 12.1 e havendo a manifestação motivada por algum licitante indicando a intenção de recorrer, será concedido ao recorrente o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico da AMM, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico da AMM, em igual prazo de três dias, que fluirá a partir do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

12.3 – O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.4 – Os interessados terão vista franqueada dos autos do processo no endereço constante deste edital.

13 – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1 – O objeto da licitação será adjudicado e homologado ao licitante declarado vencedor pela autoridade competente.

13.1.2 – Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará e homologará o procedimento licitatório.

14- DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

14.1 – Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este edital.

14.2 – A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, na plataforma AMM Licita ou pelo email: licitacaoprefeiturademariana@gmail.com.

14.2.1 – Caso a impugnação seja enviada de forma eletrônica conforme previsto no item acima, recomenda-se que a requerente faça contato telefônico para confirmar seu recebimento, pelo telefone (31)3557 9055.

14.3 – Caberá ao (à) pregoeiro (a), auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste edital, e seus anexos, responder aos pedidos de esclarecimentos e decidir sobre a impugnação apresentada, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia anterior à data da abertura do certame.

14.4 – Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

14.4.1 – A data para realização do certame será mantida caso a modificação oriunda do acolhimento da impugnação não afetar a formulação das propostas.

14.5 – Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao (à) pregoeiro (a), até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no edital ou pelo e-mail licitacaoprefeiturademariana@gmail.com

14.6 – O (a) pregoeiro (a) responderá aos pedidos de esclarecimentos e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

14.7 – As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

14.7.1 – A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo (a) pregoeiro (a), nos autos do processo de licitação.

14.8 – As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

15 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 – Caso o licitante vencedor não cumpra com o estipulado neste edital poderá ser convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato para fornecimento, nos termos do §2º do art. 90 da lei 14.133/2021.

15.2 – As penalidades previstas em lei e neste edital também se aplicam aos licitantes que forem convocados nos termos do subitem anterior.

15.3 - Em caso de inexecução parcial ou total das condições fixadas no contrato, erros ou atrasos no cumprimento do contrato, infringência do art. 155 da lei federal 14.133/2021 e quaisquer outras irregularidades, a administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as SANÇÕES estabelecidas no item 19 do Termo de Referência anexo I deste edital.

15.3.2 - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que o contratante promova sua reabilitação.

15.4 -A licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará impedida de licitar e contratar com a administração, pelo prazo de até 03 (três) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

15.5 - O valor das multas aplicadas deverá ser pago por meio de guia própria ao município de Mariana/MG, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da data da sua aplicação ou poderá ser descontado dos pagamentos das faturas devidas pelo município, quando for o caso.

15.5.1 – O valor da multa poderá ser descontado na ocasião dos pagamentos, em favor do licitante vencedor, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

15.6 – A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui a possibilidade da aplicação de outras, previstas na lei 14.133/2021, nem a responsabilização da licitante vencedora por eventuais perdas e danos causados à administração.

15.7 – As sanções aqui previstas são independentes entre si podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, sendo que, em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

15.8 - Outras sanções por atos praticados no decorrer da contratação poderão estar previstas no termo de referência e no instrumento contratual.

16 – DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E VIGÊNCIA

16.1 – Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a ata de registro de preços (conforme minuta do anexo VI), sob pena de decair do direito à contratação sem prejuízo das sanções aplicáveis.

16.2 – Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão para a assinatura da ata de registro de preços, a administração poderá encaminhá-la mediante correspondência postal com aviso de recebimento (ar) ou meio eletrônico, para que seja assinada e devolvida no prazo de até 10 (dez) dias úteis, a contar da data de seu recebimento, cujo prazo poderá ser prorrogado uma vez por igual período, a juízo da administração, quando solicitado pelo licitante vencedor antes de seu término.

16.3 – Serão formalizadas tantas atas de registro de preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes no termo de referência (anexo I), com a indicação do licitante vencedor, a descrição do (s) item (ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

16.4- O presente Registro de Preço será “Interno”, nos termos do §2° art. 6° do Decreto Municipal 11.833/2024, no entanto, possibilitará a sua utilização por outros Órgão da Administração Pública direta e indireta, conforme previsão do art.27 da normativa municipal e do §1° e §2° do art. 86 da Lei 14.133/2021.

16.5 – A ata de registro de preços poderá ser usada por todos os órgãos e entidades da administração pública, que não participaram da licitação a qual terá validade de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por igual período, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador, desde que devidamente comprovada a vantagem:

I) as aquisições ou as contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade não participante, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ARP.

II) O quantitativo decorrente das adesões, não poderão exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ARP, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem.

III) Os órgãos ou as entidades municipais poderão aderir às ARPs formalizadas por órgão ou por entidade gerenciadora federal, estadual, distrital ou municipal.

IV) Os órgãos e entidades que não participarem do registro de preços, quando desejarem fazer uso da Ata de Registro de Preços, deverá manifestar seu interesse junto ao órgão gerenciador da Ata, para que este indique os possíveis fornecedores e respectivos preços a serem praticados, obedecida à ordem de classificação.

V) Caberá ao prestador de serviço beneficiário da Ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do serviço decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

16.6 – Em caso de o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços, independentemente das sanções aplicáveis, a administração reserva-se no direito de convocar licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

16.7 – Até a assinatura da ata de registro de preços, a proposta da licitante vencedora poderá ser desclassificada se a administração tiver conhecimento de fato desabonador à sua habilitação, conhecido após o julgamento, podendo convocar licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação de acordo com a lei federal 14.133/2021.

16.8 – A ata de registro de preços a ser firmada em decorrência desta licitação poderá ser cancelada pela administração a qualquer tempo independente de notificações ou interpelações judiciais ou extrajudiciais, com base nos motivos previstos nos artigos 137 e 155 da lei federal 14.133/2021.

16.9 – A associação da licitante vencedora com outrem, bem como a cessão, a transferência parcial, a fusão, a cisão ou a incorporação, só serão admitidas quando apresentada documentação comprobatória que justifique quaisquer das ocorrências e com o consentimento prévio e expresso pela administração, desde que não afete a boa execução do contrato.

16.10 **A ARP TERÁ VIGÊNCIA DE 12(DOZE) MESES.** O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços é de 12 (doze), podendo ser prorrogado na forma do art. 107 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

17 – DO ADIAMENTO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO

17.1 – A administração poderá revogar a presente licitação ou parte dela por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer devidamente fundamentado, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para recebimento das propostas, sem que caibam aos licitantes quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso, ressalvado o direito do contratado de boa-fé ao ressarcimento dos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

18 - DO PAGAMENTO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1 O pagamento seguirá ao estabelecido no Termo de Referência anexo I deste edital. O pagamento dos serviços executados será efetuado em até 15 (quinze) dias, em depósito em banco e conta indicados pela adjudicatória, contados a partir da data da emissão do aceite na nota fiscal correspondente, com a aceitação e atesto do responsável pela medição (contratante) recebimento do mesmo, observando-se ainda a ordem cronológica de pagamentos, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/21.

18.2 No texto da Nota Fiscal/Fatura deverão constar as seguintes referências: Nome do Banco, número e nome da Agência, e número da conta corrente da contratada.

18.3. Considera-se data do pagamento o dia do depósito em conta com a respectiva emissão da ordem bancária;

18.4. Havendo erro na Nota Fiscal de Venda ou Nota Fiscal de Venda/Fatura ou outra circunstância que desautorize a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado até que a adjudicatária tome as medidas saneadoras necessárias, não cabendo correção do valor pactuado;

18.5 O pagamento somente será liberado se, no ato da apresentação do comprovante de entrega do material e/ou da prestação efetiva do serviço, forem apresentados os atestados de regularidade referentes à **Seguridade Social – INSS, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS,**

Certidão negativa de Débito Trabalhistas e Impostos sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, conforme Decreto nº3. 436, de 01 de fevereiro de 2005.

18.6 Na Hipótese de ocorrer atraso de pagamento e desde que não ocorra a situação prevista no subitem **18.4** caberá a aplicação de percentual de multa nos termos do item 2.2.14 da minuta de contrato, a título de juros de mora previstos nos artigos 1062 e 1063 do Código Civil Brasileiro.

18.7 Não será permitido pagamento antecipado, parcial ou total, relativo a parcelas contratuais vinculadas à presente contratação.

18.8- DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS:

11.001.04.124.0001.2.577.3.3.90.39.99 354 Fonte 1.500.000.0000

Valor Estimado da Contratação: R$2.215.087,50(Dois milhões duzentos e quinze mil oitenta e sete reais e cinquenta centavos).

20 – DA GARANTIA CONTRATUAL

20.1 Não se aplica.

21 – DO REAJUSTAMENTO

21.1 Por força das leis federais nº 9.069/95 e 10.192/2001, **e nos termos do § 3º do artigo 92, da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como do Acórdão TCU nº 1587/2023 – Plenário**, o valor registrado será reajustado desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, com data-base vinculada à data do orçamento estimado, qual seja (13/08/2026) ou do último reajuste, tendo como base a variação de índice oficial.

21.2 Decorrido o prazo acima estipulado, o índice a ser utilizado será o **IPCA/IBGE** ou outro índice que venha a substituí-lo por força de determinação governamental.

21.3 A aplicação do índice dar-se-á de acordo com a variação acumulada do **IPCA/IBGE** ocorrida nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores.

21.4 O Reajuste somente será aplicado a pedido do interessado mediante requerimento protocolado ao Departamento de documentação e arquivo, sendo o mesmo destinado ao responsável pela gestão do contrato.

22-DO REEQUILIBRIO ECONOMICO

22.1. Aplica-se ao reequilíbrio econômico da presente contratação as regras da lei 14.133/2021 e da legislação Municipal Decreto 11.833/2024.

22.2 Para a promoção do reequilíbrio econômico-financeiro, a contratada deverá apresentar documentos fiscais somados a outros que julgar pertinentes e que comprovem a elevação dos preços de forma imprevisível e inesperada.

23 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

23.1 Além das obrigações legais, regulamentares e das demais constantes deste instrumento e seus anexos, obriga-se, ainda, a empresa vencedora a:

23.1.1 - E-MAIL INSTITUCIONAL: É dever empresa vencedora/contratada manter durante o período de vigência do contrato/serviço, e-mail institucional, oficial, atualizado, vigente e operacional, para executar os contatos oficiais com o **CONTRATANTE**, para realização de contratos, adendos, renovações, notificações, ofícios e todos demais atos administrativos.

23.2 Efetuar a entrega do objeto/prestação do serviço licitado no prazo e local informado.

23.3 Descarregar/ Carregar e disponibilizar o(s) produto(s) no(s) local(is) indicado(s) também constituem obrigações exclusivas da empresa vencedora, a serem cumpridas com força de trabalho própria e as suas expensas.

23.5 O pedido de prorrogação de prazo para entrega/ prestação de serviço do objetos somente será conhecido pelo CONTRATANTE, caso o mesmo seja devidamente fundamentado e entregue no Setor Requisitante, antes de expirar o prazo do contrato inicialmente estabelecido.

23.6 Fornecer materiais de primeira qualidade/ e ou prestar o serviço considerando-se como tais àqueles que atendam satisfatoriamente os fins aos quais se destinam, apresentando ótimo rendimento, durabilidade e praticidade.

23.7 Arcar com todos os ônus necessários à completa entrega, considerando-se como tal a disponibilização, no local indicado pelo Município de Mariana-MG, conforme quantitativos dos produtos adjudicados, tais como transporte, encargos sociais, tributos e outras incidências, se ocorrerem.

23.8 Substituir, ainda, por outro de qualidade, todo produto com defeito de fabricação ou serviço prestado.

23.9 Assumir inteira responsabilidade pela efetiva entrega do objeto licitado e efetuá-la de acordo com as especificações e instruções deste Instrumento e seus anexos,

23.10 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste instrumento, em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da entrega do(s) produto(s)/ e ou prestação de serviços, num prazo de 5 (cinco) dias consecutivos, salvo quando no caso de produto o defeito for, comprovadamente, provocado por uso indevido, sendo que o tempo extra despendido poderá ser computado para aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

23.11 Manter durante a execução deste contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação e responsabilizar-se por todas as licenças e autorizações que se fizerem necessárias.

23.12 Responsabilizar-se pelos ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se outrossim por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do presente Instrumento.

23.13 Responder por danos materiais ou físicos, causados por seus empregados, diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo.

23.14 Assegurar à Secretaria requisitante o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os serviços que não estejam de acordo com as condições estabelecidas no Edital, ficando certo que, em nenhuma hipótese, a falta de fiscalização a exime das responsabilidades provenientes do Contrato;

23.15 Recolher todos os impostos, taxas, tarifas, contribuições, estaduais e municipais, que incidam ou venham a incidir sobre a prestação dos serviços desta licitação e apresentar os respectivos comprovantes, quando solicitados pela Contratante;

23.16 Em tudo agir segundo as diretrizes da Administração.

23.17 Além das obrigações previstas no Termo de Referência ANEXO I, e demais anexos deste edital independentemente da sua transcrição neste instrumento.

24 DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

24.1 O regime jurídico desta contratação confere ao contratante as prerrogativas do Art. 104 da Lei n° 14.133/21.

24.2 Constituem obrigações do CONTRATANTE, além da constante do Art. 115 da Lei n.º 14.133/21, as especificadas no Edital.

24.3 Acompanhar, fiscalizar e avaliar os serviços do objeto deste Contrato;

24.4 Emitir as ordens de serviços à empresa vencedora, de acordo com as necessidades, respeitando os prazos para atendimentos;

24.5 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo licitante vencedor;

24.6 Efetuar o pagamento na forma ajustada neste Edital e no Instrumento Contratual;

24.7 Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital e outras previstas no Contrato/ ARP

24.8 Além das obrigações previstas no item **14 do Termo de Referência** anexo I, **e demais anexos deste edital independentemente da sua transcrição neste instrumento.**

25 - DA FISCALIZAÇÃO

25.1 A entrega do objeto e o cumprimento do disposto neste instrumento serão fiscalizados pelo CONTRATANTE, por intermédio da(o) Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana, que acompanhará a entrega do produto/prestação do serviço, de acordo com o determinado, controlando os prazos estabelecidos para entrega do mesmo e apresentação de fatura, notificando à empresa vencedora a respeito de quaisquer reclamações ou solicitações havidas.

25.2 Resguardada a disposição do subitem precedente, a fiscalização representará o CONTRATANTE e terá as seguintes atribuições:

a) Definir o objeto desta licitação, caracterizado por especificações e referências necessárias ao perfeito entendimento pelos licitantes;

b) Receber o produto, verificando a sua conformidade com as especificações estabelecidas e da proposta, principalmente quanto ao modelo ofertado, quantidade, marca (se for o caso), etc;

c) Assegurar à empresa vencedora acesso as suas dependências, por ocasião da entrega da mercadoria;

d) Agir e decidir em nome do **CONTRATANTE**, inclusive, para rejeitar a(s) mercadoria(s) fornecida(s) em desacordo com as especificações exigidas;

e) Coletar, se julgar necessário, amostra(s) de todos os itens, para realização de análise;

f) Comunicar oficialmente à empresa vencedora quanto à rejeição do(s) produto(s);

g) Certificar a Nota Fiscal correspondente somente após a verificação da perfeita compatibilidade entre o(s) produto(s) entregue(s) ao que foi solicitado;

h) Exigir da empresa vencedora o cumprimento rigoroso das obrigações assumidas;

i) Sustar o pagamento de faturas no caso de inobservância, pela empresa vencedora, de condições previstas neste instrumento;

j) Transmitir ordens e instruções, verbais ou escritas, à empresa vencedora, no tocante ao fiel cumprimento do disposto neste instrumento;

k) Solicitar a aplicação, nos termos deste instrumento, de multa(s) à empresa vencedora;

l) Instruir o(s) recurso(s) da empresa vencedora no tocante ao pedido de cancelamentode multa(s), quando essa discordar do **CONTRATANTE;**

m) No exercício de suas atribuições fica assegurado à fiscalização, sem restrições de qualquer natureza, o direito de acesso a todos os elementos de informações relacionados com o objeto deste instrumento, pelo mesmos julgados necessários.

26. VISITA TÉCNICA

Não se aplica.

27 – INFORMAÇÕES E ELEMENTOS ESCLARECEDORES DA LICITAÇÃO

27.1 – O licitante interessado em participar deste certame deverá fazer o seu credenciamento junto à plataforma AMM licita, podendo obter informações pela internet, no endereço https://ammlicita.org.br/.

27.2 – O licitante apto a participar do certame deverá confirmar durante o envio das propostas, em campo específico do sistema, que cumprirá plenamente os requisitos de habilitação contidos neste edital.

27.3 – O licitante poderá obter, junto à AMM licita, toda e qualquer informação necessária para a sua participação no presente certame.

27.4 – Para acesso ao sistema eletrônico os interessados em participar da Concorrência deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal obtidas junto à plataforma amm licita.

I) Os interessados à participação do presente pregõ deverão obter perante a AMM licita, sem a possibilidade de inclusão do município de Mariana como responsável solidário ou subsidiário, chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis) para acesso à plataforma digital.

II) É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo de seu login e senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao AMM licita ou a Comissão de Contratação(a) a responsabilidade por eventuais danos decorrentes pelo uso incorreto da plataforma e o uso indevido de informações pessoais cadastrais e de acesso, ainda que por terceiros.

27.5 – O valor inicial dos lances corresponderá ao menor preço ofertado na abertura das propostas.

28 – DISPOSIÇÕES FINAIS

28.1 – O certame será conduzido por Pregoeiro (a) e sua equipe de apoio que, ATUARÁ apenas na fase externa do procedimento e terá as seguintes atribuições:

A) Abrir e conduzir a sessão pública;

B) Receber, examinar e decidir as impugnações e os pedidos de esclarecimentos ao edital e aos anexos, com subsídios formais dos responsáveis pela elaboração dos documentos da fase interna da contratação;

C) Verificar a conformidade da proposta em relação aos requisitos estabelecidos no edital com subsídios formais dos responsáveis pela elaboração dos documentos da fase interna da contratação.

D) Coordenar a sessão pública e o envio de lances;

E) Verificar e julgar as condições de habilitação, com o apoio da equipe de planejamento da área requisitante a quem coube o escopo técnico da contratação.

F) Sanear erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos de habilitação e sua validade jurídica;

G) Receber, examinar e decidir os recursos e encaminhá-los à autoridade competente quando mantiver sua decisão;

H) Indicar o vencedor do certame;

I) Conduzir os trabalhos da equipe de apoio;

J) Encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade competente e propor a sua homologação.

28.2 – No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro (a) e sua equipe de apoio poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

28.3 – É facultada ao Pregoeiro (a) ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de informação ou documentos que deveriam constar originalmente na proposta ou habilitação.

28.4 – Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e encaminhamento de suas propostas e lances.

28.5 – Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente edital e seus anexos.

28.6 – Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando tiver sido explicitamente disposto em contrário.

28.7 – Após abertura da sessão virtual do certame não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pela Comissão de contratação, por decisão fundamentada.

28.8 – Ao final da sessão o sistema eletrônico divulgará ata circunstanciada, na qual haverá a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública.

28.9 – Caso este edital seja republicado, as propostas porventura encaminhadas serão canceladas, permanecendo o credenciamento dos licitantes e, em caso de retificação do edital, apenas o credenciamento continua valendo.

28.10 – A empresa contratada ou detentora da ARP não poderá ceder ou caucionar os direitos creditórios oriundos do contrato objeto desta licitação, em quaisquer operações financeiras, sem a prévia e expressa anuência da administração municipal.

28.11 – Havendo divergência entre os termos do edital e os constantes do respectivo instrumento contratual e demais anexos vinculados ao ato convocatório, prevalecerão as disposições deste, cuja correção deverá ser efetuada em momento oportuno, conforme disposto em lei.

28.12 – É vedada a subcontratação da totalidade do objeto principal desta licitação.

28.13 – O edital, planilhas, anexos, termo de referência e toda documentação da licitação são complementares entre si.

28.14 – Qualquer medida judicial oriunda desta licitação será processada na comarca de Mariana/MG, com expressa renúncia de qualquer outra, por mais privilegiada que seja.

28.15 – Constituem anexos do edital, dele fazendo parte:

Anexo I - Termo de Referência , Planilha orçamentaria, cronograma físico- financeiro , projetos e demais anexos;

Anexo II – Modelo de declaração conjunta sobre atendimento às condições de participação;

Anexo III – Modelo de declaração de disponibilidade de equipamento, material e pessoal técnico e apoio.

Anexo IV – Modelo de declaração para indicação do responsável técnico da empresa

Anexo V – Modelo de Atestado de Visita Técnica

Anexo VI- Modelo de Declaração de enquadramento Fiscal

Anexo VII- Modelo de Proposta Comercial

Anexo VIII- Minuta da Ata de Registro de Preço

28.16 – O desatendimento de exigências formais e não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que sejam possíveis as aferições de suas qualificações e as exatas compreensões de sua proposta, não fira os princípios constitucionais e preserve o interesse público.

28.17- É permitida a identificação e assinatura digital por pessoa física ou jurídica em meio eletrônico, mediante certificado digital emitido em âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

28.18- Não haverá pagamento antecipado, parcial ou total, relativo a parcelas contratuais vinculadas ao presente objeto desta contratação.

28.19 – O presente edital está sujeito a eventuais alterações, cabendo às empresas interessadas acompanhar, por meio da plataforma eletrônica AMM licita, do sítio eletrônico da prefeitura Municipal de Mariana MG, todo o trâmite do processo licitatório até a data de abertura do certame.

28.20 – As normas que disciplinam esta Concorrência serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, resguardados o interesse da administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

28.21 – Os casos não previstos neste edital serão resolvidos pela administração municipal, observados os princípios basilares e demais normas contidas na lei 14.133/2021 .

Mariana, 16 de NOVEMBRO de 2026.

Danilo Brito das Dores

Controlador Geral do Município

EDITAL DE LICITAÇÃO

Processo licitatório nº 209/2026

Pregão eletrônico n° 019/2026

REGISTRO DE PREÇO nº 021/2026

Anexo I – PLANILHA DE PREÇO E TERMO DE REFERENCIA

IMPLANTAÇÃO					
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**UNIDADE**	**QUANT**	**VALOR UM**	**VALOR TOTAL**
01	Implantação de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria.	SV	1	**R$71.250,00**	**R$71.250,00**
02	Montagem de ponto de atendimento presencial.	SV	2	**R$37.500,00**	**R$75.000,00**

MANUTENÇÃO MENSAL						
03	Licença de uso de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria, hospedagem do sistema, manutenção e suporte técnico.	Mês	1	**12**	**R$11.862,50**	**R$142.350,00**
04	Atendente operador de sistema jornada 40 horas semanais. Ou	Atendente/Mês	8	**96**	**R$7.150,000**	**R$686.400,00**
05	Atendente operador de sistema jornada 30 horas semanais.	Atendente/Mês	8	**96**	**R$5.937,50**	**R$570.000,00**
06	Coordenador de atendimento (Coordenador da Equipe de Atendentes).	Atendente/Mês	1	**12**	**R$11.350,00**	**R$136.200,00**

07	Manutenção de ponto de atendimento presencial.	Pontos/mês	2	**24**	**R$12.425,00**	**R$298.200,00**	
SERVIÇOS POR MEDIÇÃO							
08	Coleta de dados	SV	12	**R$16.750,00**	**R$201.000,00**		
09	Treinamento na sede da contratante	Horas	150	**R$231,25**	**R$34.687,50**		

Demonstração dos sistemas (teste de conformidade) - Prova de Conceito

A empresa mais bem classificada na etapa de lances do pregão deverá realizar Prova de Conceito, para comprovar a sua capacidade de executar os serviços objeto do certame. Tal comprovação será realizada através da demonstração do funcionamento do sistema de ouvidoria, nos termos do item 8.5.6

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MARIANA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para implantação e operação de solução completa de atendimento ao cidadão e ouvidoria pública, contemplando software multicanal, infraestrutura tecnológica, espaço físico com mobiliário, equipe treinada para atendimento presencial e remoto, além de suporte técnico contínuo e manutenção de todos os recursos disponibilizados para atender a Prefeitura de Mariana.

Trata-se de serviços de natureza contínua, decorrente de necessidade permanente de disponibilizar aos cidadãos canais acessíveis de ouvidoria, inclusive em atendimento a determinação legal.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Justifica-se a presente contratação em virtude da necessidade de aproximação da administração em relação à população, de modo a conhecer em detalhes as demandas sociais da municipalidade, visando otimizar a qualidade da gestão pública e consequentemente da qualidade de vida dos munícipes.

Em linhas gerais, a ouvidoria é, sobretudo, uma ferramenta de acesso à informação, que garante ao cidadão o contato direto com o órgão público, sem intermediações de qualquer natureza, tornando as informações obtidas oriundas desta ferramenta manifestações oficiais do órgão, zelando pela transparência das ações do poder público e pela plena aplicação dos princípios constitucionais da eficiência e publicidade, esculpidos no artigo 37 da Carta Magna.

Ademais, a necessidade, a importancia e a obrigação legal, teve seus contornos delineados pela Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pela administração pública, e pela Lei Municipal nº 3.434/2021, no

qual foi instituído o sistema de ouvidoria no Município de Mariana.

Em resumo a Ouvidoria é um canal essencial para a comunicação entre a administração pública e os cidadãos, permitindo o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios. A ausência de uma estrutura eficiente de Ouvidoria compromete a transparência, a participação popular e a melhoria contínua dos serviços públicos.

Ressalta-se que é crescente a necessidade de modernização dos instrumentos de atendimento e escuta ativa dos cidadãos. E, dessa forma, garantir que a ouvidoria continue operacionalizando com ferramentas tecnológicas atualizadas, com funcionalidades integradas, base de dados estruturada, gestão por indicadores e acessibilidade digital multicanal, possibilita à Administração Pública Municipal atuar de forma mais estratégica, responsiva e transparente.

Por fim, também ressaltamos o interesse público em manter, ampliar e aperfeiçoar os serviços de ouvidoria no Município, no qual, visa estreitar a relação entre a administração pública municipal e a população local, de modo a compreender melhor as demandas sociais existentes e aprimorar a qualidade da gestão municipal, tendo como meta garantir que as decisões administrativas estejam alinhadas com as reais necessidades da comunidade, contribuindo, assim, para a melhoria da qualidade de vida dos munícipes.

2.1. Fundamentação Jurídica:

- **Lei Municipal nº 3.434/2021 -** Dispõe sobre a criação do Sistema de Ouvidoria Municipal e dá outras providências;

- **Lei nº 14.133/2021** - Lei Geral de Licitações e Contratos Administrativos;

- **Decreto Municipal nº 11.812/2024** - Regulamenta os ritos procedimentais estabelecendo limites de atuação e competências administrativas nas fases interna e externa dos processos de contratações do município de Mariana;

- **Decreto Municipal nº 11.813/2024** - Regulamenta o princípio da segregação das funções, estabelecendo limites de atuação e competências funcionais administrativas do município de Mariana;

- **Decreto Municipal nº 11.833/2024** - Regulamenta o sistema de registro de preços no âmbito da administração pública municipal de Mariana;

- **Decreto Municipal nº 12.415/2025** - Dispõe sobre a equipe de planejamento das contratações do Município de Mariana;

- **Lei nº 13.709/2018** - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

- **Lei nº 13.460/2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de atendimento ao cidadão e gestão da Ouvidoria Pública, incluindo licença de uso de sistema informatizado integrado, fornecimento de mão de obra para operação do sistema, disponibilidade de infraestrutura física para atendimento presencial e fornecimento de insumos necessários à execução dos serviços para atender a Prefeitura de Mariana.

O objetivo principal é permitir o registro, encaminhamento, acompanhamento e análise de manifestações dos cidadãos, bem como o gerenciamento das solicitações de serviços e comunicações internas da administração municipal, contribuindo para a formação de um ecossistema funcional que garanta a transparência, agilidade e rastreabilidade dos processos de atendimento ao cidadão, sendo, portanto, parte integrante e indivisível desta contratação.

O serviço a ser contratado encontra-se descrito abaixo, conforme demandado pelo município de Mariana:

a) prestação de serviços de apoio administrativo para operacionalização dos serviços de ouvidoria e atendimento ao cidadão com o suporte necessário;

b) disponibilização de canais de atendimento, contemplando no mínimo: atendimento presencial, telefônico, e-mail, WhatsApp, online (através de site específico) e aplicativo;

c) atendimento presencial à população e disponibilidade, à cargo da futura Detentora da Ata de Registro de Preços, de infraestrutura física para o atendimento, incluindo locais físicos com acessibilidade (imóveis), mão de obra qualificada, equipamentos e insumos/materiais necessários;

d) disponibilização de ferramenta eletrônica (software) para gestão dos serviços e acesso remoto da população;

e) treinamento e acesso aos sitema para os agentes públicos;

f) o sistema deve atender as legislações federais 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública), 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados), 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), Lei Municipal nº 3.434/2021

e demais leis que direcionam o uso da tecnologia a favor dos entes federativos. Será uma importante ferramenta de atendimento ao cidadão, gestão de manifestações e ainda disponibilização de serviços à sociedade local e turistas.

3.1. Tabelas de quantitativos e especificações mínimas dos equipamentos

Tabela 1: Quantitativos

LOTE ÚNICO	**IMPLANTAÇÃO**				
	Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant.**	
	1	Implantação de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria.	SV	1	
	2	Montagem de ponto de atendimento presencial.	SV	2	
	MANUTENÇÃO MENSAL				
	Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant. Mensal**	**Quant. Anual**
	3	Licença de uso de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria, hospedagem do sistema, manutenção e suporte técnico.	Mês	1	12
	4	Atendente operador de sistema jornada 40 horas semanais. Ou	Atendente	8	96
	5	Atendente operador de sistema jornada 30 horas semanais.	Atendente	8	96
	6	Coordenador de atendimento (Coordenador da Equipe de Atendentes).	Atendente	1	12
	7	Manutenção de ponto de atendimento presencial.	Pontos	2	24
	SERVIÇOS POR MEDIÇÃO				
	Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant. Anual**	
	8	Coleta de dados	SV	12	
	9	Treinamento na sede do Contratante	Horas	150	

Tabela 2: Especificações dos equipamentos

TABELA DE ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA DE EQUIPAMENTOS **(**Montagem de ponto de atendimento presencial)	
EQUIPAMENTOS	**DESCRIÇÃO**
Notebook	Mínimo exigido: CPU com 5 núcleos, 16Gb de Ram, SSD de 500Gb, tela de 14”, mouse externo, estabilizador.
Computador servidor de arquivos	Mínimo exigido: CPU com 5 núcleos, 16Gb de Ram, HD de 2Tb, monitor de 20”, mouse, teclado e nobreak de 600va.
Computador servidor back-up	Mínimo exigido: CPU com 5 núcleos, 16Gb de Ram, HD de 2Tb, monitor de 20”, mouse, teclado e nobreak de 600va.
Mesas	Mesa para escritório em MDF 3 gavetas.
Cadeiras	Cadeira tipo secretária com ajuste de altura.
Impressoras	Impressora multifuncional a laser monocromática ou tanque de tinta.
Aparelho telefone smartphone	Tela Touch Screen com tamanho mínimo de 5.3", mínimo 2GB de memória Ram e mínimo de 32GB de memória interna.
Aparelho telefone sem fio para linha 0800	Posições parede e mesa; redução de ruídos através de circuito eletrônico, chave bloqueadora; funções: flash, redial, mute e três volumes de campainha.
Totens multimídia	Equipamento para realização de pesquisas eletrônicas. Deve possuir estrutura metálica resistente, tela touch screen de no mínimo 17”, CPU com 5 núcleos, 8Gb de Ram, HD de 1Tb e nobreak de 600va.
Smart tv	Tela de LCD OU LED de no mínimo 40”

OBSERVAÇÃO: Os quantitativos mínimos dos equipamentos para cada central de atendimento, especificados na tabela 2 acima, estão definidos no subitem 4.1.2, deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Além dos requisitos dispostos neste item deverão ser observados os requisitos da contratação determinados no anexo I deste Termo de Referência.

A prestação dos serviços deverá envolver a disponibilização de Sistema de informação, pessoal capacitado, hardware (computadores, impressoras, etc) além de local para atendimento dos cidadãos que, de forma presencial, desejarem solicitar serviços, realizar denúncias, fazer elogios, esclarecer dúvidas, enfim, utilizar-se do seu direito à cidadania e exercer seu direito de controle social.

As solicitações de todos os serviços que a Ouvidoria receber, deverão permitir ao indivíduo monitorar o cumprimento dos prazos das solicitações, gerar relatórios e acompanhar suas demandas, trazendo desta forma mais transparência e equilíbrio entre gestão e população.

Para a plena realização dos serviços a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá executar todas as atividades relacionadas à implantação, operação, suporte e manutenção da solução integrada de atendimento ao cidadão e ouvidoria pública, conforme os critérios técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

Para fins de interpretação e execução deste Termo de Referência, adotam-se as seguintes definições:

a) Disponibilização do sistema informatizado: Cessão de direito de uso, de forma não exclusiva e intransferível, de sistema informatizado necessário à execução dos serviços, incluindo todos os módulos e funcionalidades contratadas, bem como os respectivos manuais de operação e documentação técnica, em benefício do MUNICÍPIO, durante o período de vigência da ata de registro de preços, por se tratar de ferramenta necessária à execução da demanda;

b) Manutenção: Atividades corretivas destinadas à eliminação de falhas ou erros nos sistemas fornecidos, de qualquer natureza, assegurando seu pleno funcionamento e continuidade operacional, bem como ajustes pontuais para atender a necessidades específicas do Município, quando tecnicamente viáveis;

c) Suporte técnico: Serviço de atendimento e orientação prestado aos usuários finais e/ou gestores do sistema, com o objetivo de esclarecer dúvidas operacionais, oferecer instruções técnicas e assegurar o correto uso da solução contratada, contribuindo para a maximização dos resultados e a eficiência do atendimento.

d) Atualização: Aprimoramento periódico do sistema, com a inclusão de melhorias, correções de segurança, novas funcionalidades ou ajustes decorrentes de mudanças legais, tecnológicas ou operacionais, visando manter a solução aderente às melhores práticas e às necessidades do Município.

e) Parametrização: Conjunto de atividades técnicas que compreende a análise de requisitos, definição de regras de negócio, configuração de fluxos, formulários e permissões no sistema, garantindo sua adaptação às características e demandas específicas do Município, sem necessidade de alteração no código-fonte.

f) Treinamento: Capacitação técnica oferecida aos usuários e/ou administradores da solução, com foco na operação, gerenciamento, acompanhamento e extração de informações dos sistemas disponibilizados, de forma a assegurar autonomia e eficiência no uso da plataforma contratada.

4.1. Descrição detalhada da implantação dos serviços

4.1.1. Implantação de sistema de informação para gestão do atendimento ao cidadão e ouvidoria:

A Detentora da Ata de Registro de Preços deverá implantar o sistema de informação para gestão do atendimento ao cidadão e ouvidoria, com todos os módulos e funcionalidades descritos no Anexo I deste Termo de Referência.

4.1.2. Disponibilização de espaços físicos destinados às Centrais de Atendimento presencial ao Cidadão.

A disponibilização dos pontos de atendimento ocorrerá conforme demandado pela Administração em razão de necessidade de ampliação ou adequação do atendimento ao público, não sendo obrigatória a contratação do quantitativo total previsto neste instrumento.

A Detentora da Ata de Registro de Preços ficará responsável por todos os itens e responsabilidades, abaixo elencadas, sem nenhum custo adicional ao Município, observadas a Tabela 1 de quantitativos do lote único) e a Tabela 2 de Especificações dos equipamentos e móveis, constantes no item 3.1 deste Termo de Referência:

a) disponibilização de imóveis situados em locais de fácil acesso e servidos por transporte coletivo, destinados à instalação das centrais de atendimentos, conforme determinação da administração pública;

b) o Município poderá fornecer espaço físico para implantação dos pontos de atendimento, o que não exime a Detentora da Ata de Registro de Preços de arcar com as outras responsabilidades e despesas para manter o pleno funcionamento de cada central de atendimento. Nesse caso, o valor correspondente à locação do imóvel será deduzido do valor unitário pactuado do respectivo item;

c) responsabilidade integral da Detentora da Ata de Registro de Preços pela montagem dos espaços, incluindo fornecimento de mobiliário, equipamentos, computadores, notebook, rede lógica e internet banda larga, sendo:

- a Central de atendimento deve contar com, no mínimo, 2 mesas para atendimento presencial ao cidadão com 2 cadeiras cada;
- o quantitativo de computadores, para a implantação de cada ponto de atendimento, deverá atender, no mínimo 02 (dois) atendentes (colaboradores) em atividade;

- disponibilização de 1 (um) notebook com softwares necessários à plena a realização das atividades do Coordenador da equipe de atendentes;

d) a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá disponibilizar atendentes (colaboradores) operadores do sistema de Ouvidoria, responsáveis pela execução dos atendimentos multicanais aos cidadãos, em conformidade com a jornada de trabalho e o quantitativo demandado, previamente, pelo Município;

e) deverá disponibilizar 01 (um) coordenador da equipe de atendentes para coordenar as Centrais de atendimento;

f) implantação, em cada central de atendimento, de rede interna com compartilhamento de arquivos e 1 (uma) impressora entre os equipamentos instalados;

g) disponibilização, instalação e configuração, em cada central de atendimento, de 1 (um) servidor de backup para segurança dos dados;

h) instalação de linha telefônica com número 0800, incluindo a disponibilização de aparelho telefone sem fio, em pelo menos um ponto de atendimento;

i) disponibilização de 1 (um) aparelho smartphone;

j) instalação, em cada central de atendimento, de um totem multimídia, que deverá conter sistema de avaliação de atendimento. Os totens multimídia, também poderão ser realocados, a critério da Administração Pública, para locais estratégicos do Município com o objetivo de realizar pesquisas e enquetes públicas, inclusive em eventos, espaços de grande circulação ou equipamentos públicos;

k) o horário de funcionamento de cada um dos pontos de atendimento será de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial, das 08h00 às 17h00. A flexibilização dos dias de funcionamento poderá ser admitida, desde que previamente e de forma expressa comunicada pelo Município.

l) instalação, em cada central de atendimento, de uma Smart TV com funcionalidade para exibir indicadores de atendimentos da ouvidoria e campanhas institucionais. As Smart TVs poderão ser realocadas, a critério da Administração Pública, para locais estratégicos do município.

m) Em caso de realocação dos itens elencados nas letras “j” e “l”, deste subitem, todos os custos com instalação (máquinas, ferramentas, parafusos, suportes, mão de obra etc.) são de responsabilidade da Detentora da Ata de Registro de Preços, cabendo ao Município apenas garantir energia elétrica e segurança dos equipamentos instalados em prédios públicos.

4.2. Descrição detalhada da manutenção dos serviços

A Detentora da Ata de Registro de Preços deverá garantir a manutenção integral e ininterrupta do serviço ficando responsável por todos os itens abaixo:

4.2.1. Licenciamento e hospedagem do sistema informatizado:

a) licença de uso do sistema informatizado (detalhamento das funcionalidades do sistema - ANEXO I);

b) a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá realizar a hospedagem do sistema em servidor web dedicado, obrigatoriamente localizado em território nacional, com infraestrutura compatível para alocação integral do sistema e dos respectivos dados. O referido servidor deverá atender, no mínimo, às configurações técnicas mínimas abaixo descritas, exigidas para o pleno funcionamento dos pontos de atendimento, garantindo estabilidade, segurança, disponibilidade e desempenho adequados à operação contratada, incluindo o acesso via rede nacional de computadores em todo o território nacional.

- Espaço total 30 GB;
- Transferência mensal mínima 100GB;
- Disponibilidade média 99,9% do tempo.

4.2.2. Manutenção de sistema:

- manutenção corretiva e preventiva;
- atualizações de segurança e integridade do sistema;
- substituição de funções descontinuadas ou obsoletas por alternativas tecnológicas equivalentes ou superiores.

Otimização de performance:

- garantia de compatibilidade com, no mínimo, dois dos principais navegadores do mercado (Edge, Chrome, Safari, Firefox);
- back-up diário do sistema;
- acompanhamento das estatísticas de acesso e uso do sistema;
- firewall de aplicação;
- certificados SSL e atualizações automáticas.

4.2.3. Operação e suporte técnico:

a) a manutenção das centrais de atendimento deverá incluir, internet, aluguel, limpeza, energia elétrica, fornecimento de água e café para os funcionários e conservação do espaço, exclusivamente às expensas da Detentora da Ata de Registro de Preços. O Município poderá fornecer espaço físico para implantação dos pontos de atendimento, o que não exime a Detentora da Ata de Registro de Preços de arcar com as outras responsabilidades e despesas para manter o pleno funcionamento de cada central de atendimento. Nessa hipótese, o valor correspondente à locação do imóvel será deduzido do valor unitário pactuado do respectivo item;

b) cada ponto de atendimento deverá manter, obrigatoriamente, no mínimo 02 (dois) atendentes em atividade. Também deverá manter 01 (um) coordenador de equipe para coordenar os pontos. O Município poderá, a qualquer tempo, solicitar o aumento do número de atendentes com jornadas de 30 (trinta) ou 40 (quarenta) horas semanais, conforme a necessidade de ampliação ou adequação do atendimento ao público, hipótese em que o pagamento será realizado com base no quantitativo adicional efetivamente utilizado, observando-se o valor unitário pactuado;

c) o quantitativo de atendentes, independentemente do número de centrais de atendimento implantadas, não poderá superar o máximo previsto neste instrumento (8 oito) atendentes mês);

d) disponibilização de mobiliário e equipamentos necessários aos atendimentos presenciais, conforme o número de atendentes demandados;

e) manter o funcionamento do atendimento presencial de acordo com o demandado pela administração pública e de acordo com as jornadas de trabalho contratadas;

f) ao Coordenador da equipe de atendentes compete acompanhar e supervisionar as atividades desempenhadas pelos atendentes, bem como elaborar e apresentar, mensalmente, em data previamente estipulada pelo Município, relatórios circunstanciados das atividades desenvolvidas, os quais deverão ser entregues ao representante designado pelo Município;

g) disponibilizar pessoal técnico para dar suporte presencial e/ou remoto aos usuários do sistema, sempre que solicitada pelo Município;

h) disponibilizar pessoal técnico para dar suporte via e-mail, chamados e telefone durante o horário comercial;

i) disponibilizar um número de celular exclusivo para suporte de emergência e atendimento pelo aplicativo whatsapp;

j) disponibilização de linha de chamadas gratuitas (0800) para atendimentos ao cidadão, incluindo todos os custos de telefonia, exclusivamente às expensas da Detentora da Ata de Registro de Preços;

k) disponibilização e manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de operação responsabilizando-se pela substituição dos equipamentos, ou troca de peças defeituosas incluindo os custos das peças;

l) disponibilização de equipe técnica para limpeza periódica dos equipamentos e espaços físicos utilizados no serviço;

m) caberá à empresa Detentora da Ata de Registro de Preços, a responsabilidade integral pela manutenção das condições operacionais das centrais, compreendendo:

- climatização adequada dos ambientes, conforme normas técnicas de conforto térmico e salubridade;

- disponibilização e manutenção de mobiliário funcional, compatível com as atividades desenvolvidas e com as exigências ergonômicas aplicáveis;
- fornecimento contínuo de insumos, materiais e equipamentos, necessários à execução eficiente dos serviços de atendimento ao público e suporte administrativo;
- gestão logística e operacional dos recursos alocados, assegurando o pleno funcionamento das unidades, sem prejuízo à continuidade dos serviços públicos.

A obrigação da Detentora da Ata de Registro de Preços abrange não apenas o fornecimento inicial dos itens, mas também a manutenção preventiva e corretiva, a reposição de materiais e a garantia de que todas as centrais permaneçam em condições adequadas de uso durante toda a vigência contratual.

Tal exigência encontra respaldo nos princípios da eficiência e continuidade do serviço público, bem como nas disposições da Lei nº14.133/2021, que impõem à Detentora da Ata de Registro de Preços o dever de assegurar a plena execução do objeto contratual, conforme especificações técnicas e condições pactuadas.

4.3. Descrição detalhada a respeito do fornecimento de mão de obra:

O fornecimento da mão de obra ocorrerá mediante alocação dos profissionais capacitados, conforme a demanda apresentada neste Termo de Referência, obedecendo a critérios de jornada, qualificação mínima, atribuições específicas e locais de atuação definidos pelo Município. A Detentora da Ata de Registro de Preços será responsável, integralmente, pelo gerenciamento do pessoal, incluindo recrutamento, folha de pagamento, encargos trabalhistas, obrigações previdenciárias e substituições em caso de faltas ou afastamentos, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

Para assegurar a adequada prestação dos serviços, a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá observar a legislação vigente, normas de segurança e higiene, bem como garantir supervisão permanente, controle de frequência e fornecimento dos insumos necessários, quando for o caso.

Importante salientar que, para cada ponto de atendimento presencial implantado, a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá disponibilizar no mínimo 2 atendentes operadores do sistema. O Município, quando julgar necessário, poderá solicitar a disponibilização de atendentes adicionais, com jornadas de 30 (trinta) ou 40 (quarenta) horas semanais, conforme a necessidade de ampliação ou adequação do atendimento ao público.

4.4. Serviço de coleta de dados (Pesquisas públicas e análise de dados)

A Detentora da Ata de Registro de Preços ficará responsável por todos os itens abaixo:

1. Realizar pesquisas de campo, totalizando o máximo de 12 (doze) levantamentos ao longo do período de 12 (doze) meses, conforme necessidade do Município;

2. Para cada pesquisa, deverão ser disponibilizados, no mínimo, 02 (dois) técnicos pesquisadores, os quais serão responsáveis pela coleta presencial de dados nos bairros, distritos e subdistritos do Município de Mariana/MG, cuja área territorial corresponde a 1.194,208 km², observando-se as diretrizes e demandas estabelecidas pelo MUNICÍPIO;

3. Cada levantamento deverá contemplar, no mínimo, 300 (trezentos) cidadãos distintos, mediante aplicação de questionário estruturado contendo entre 05 (cinco) e 20 (vinte) perguntas. O Município pode optar por realizar a coleta com número menor de cidadãos quando for conveniente;

4. O conteúdo dos questionários, bem como a metodologia de divisão da amostra mínima deverá ser elaborado pela DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS e submetido à apreciação da administração municipal, que poderá, a seu exclusivo critério, aprovar, modificar, suprimir ou incluir perguntas, bem como alterar a distribuição da amostra, visando atender aos interesses públicos e às necessidades específicas da gestão;

5. A DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS deverá analisar estatisticamente sua amostragem, devendo os resultados apurados ser entregues na forma de relatórios estatísticos e gráficos ao Poder Executivo Municipal;

6. A DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS deverá apresentar os resultados obtidos em cada pesquisa em reunião, a ser realizada em local, data e horário previamente definidos pelo MUNICÍPIO;

7. A DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS deverá entregar o resultado da pesquisa em uma via impressa e também em formato digital;

8. Todos os custos relacionados à execução das pesquisas, incluindo, mas não se limitando a, contratação de pessoal, transporte, alimentação, aquisição de materiais, encargos trabalhistas e demais despesas operacionais e acessórias, serão integralmente suportados pela DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, não cabendo qualquer ônus ao MUNICÍPIO;

9. As pesquisas deverão ser aplicadas por meio de dispositivos móveis, tais como smartphones ou tablets, devidamente equipados com o sistema;

10. As pesquisas dever ser realizadas utilizando software conforme especificado no ANEXO I deste Termo de Referência, para facilitar o acompanhamento em tempo real pela administração pública.

11. Realocação de totens, conforme planejamento da Administração, para aplicação de pesquisas públicas em bairros, distritos e eventos, disponibilização de equipe técnica para fazer a

limpeza semanal e a manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Prazos de execução e vigência contratual

O prazo de vigência inicial da ata de registro de preços será de 12 meses, prorrogáveis nos termos da Lei 14.133/21 e do art. 18 do Decreto Municipal nº 11.833/2024, sempre a critério da Controladoria e com concordância da Detentora da Ata de Registro de Preços, desde que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a Detentora da Ata de Registro de Preços ou a extinção da avença sem ônus para qualquer das partes.

O prazo máximo para a montagem da Central de atendimento presencial e implantação do sistema, assim como a configuração, transferência e conversão de dados históricos, parametrização e adequação (das funcionalidades específicas e rotinas mensais e anuais), treinamentos a servidores e validação final do sistema, contado da data de recebimento da ordem de serviço, será de 60 (sessenta) dias, de acordo com o cronograma de implantação a ser elaborado.

5.2. Meios formais de comunicação entre o Município e a Detentora da Ata de Registro de Preços

Os serviços que constituem o objeto deste termo de referência deverão ser executados de acordo com a solicitação do Município que deverá ser por “Solicitação de Fornecimento - SF” e a orientação / fiscalização da Controladoria Geral, conforme necessidade e as condições deste termo de referência, devendo a Detentora da Ata de Registro de Preços também estar sujeita a fiscalização e orientação do Município.

Para efeito da adequada execução do serviço, será observado o que estabelece a Lei nº 14.133/21, de forma que ocorrendo imperfeição dos serviços, durante o período de cobertura previsto na legislação, o prestador de serviços será comunicado oficialmente via E-mail institucional da Controladoria Geral e/ou telefone para o refazimento imediato do mesmo.

5.3. Obrigações das partes:

5.3.1. Do Município:

Além das obrigações resultantes da observância da Lei Federal nº 14.133/2021, e de outras normas vigentes são obrigações do Município:

a) Fiscalizar e supervisionar a execução dos serviços objeto do contrato através da Controladoria Geral do Município;

b) Fornecer todas as informações necessárias ao fiel cumprimento do objeto;

c) Efetuar o pagamento em conformidade com os critérios definidos neste Termo de Referência;

d) Notificar a Detentora da Ata de Registro de Preços, fixando-lhe prazos para corrigir defeitos ou irregularidades encontradas na execução dos serviços;

e) Paralisar ou suspender, a qualquer tempo, a execução do contrato, de forma parcial ou total;

f) Realizar as medições dos serviços;

g) Efetuar os pagamentos na forma e prazo previstos no contrato;

5.3.2. Da Detentora da Ata de Registro de Preços:

Além das obrigações resultantes da observância da Lei Federal nº 14.133/2021, e de outras normas vigentes são obrigações da Detentora da Ata de Registro de Preços:

a) Prestar o serviço especificado no objeto deste termo de Referência, de acordo com as solicitações da Controladoria Geral, observadas as normas legais vigentes, bem como as cláusulas e condições nele contidas;

b) Emitir as Notas Fiscais/Fatura tendo em vista os serviços realizados, anteriormente à emissão da Nota;

c) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação;

d) Responsabilizar-se pelas relações trabalhistas de seus funcionários que trabalharem em função do contrato;

e) Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados pela Detentora da Ata de Registro de Preços, seus empregados ou prepostos, ao Município ou a terceiros na execução do serviço;

f) Assumir integralmente o ônus tributário incidente sobre as notas fiscais que emitir, permitindo-se, no pagamento das faturas, os descontos legais;

g) A Detentora da Ata de Registro de Preços deve cumprir todas as obrigações constantes do Termo de Referência e sua proposta, assumindo exclusivamente seus riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

h) Comunicar ao Município, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento dos prazos previstos, por escrito, com a devida comprovação;

i) Correrão por conta da Detentora da Ata de Registro de Preços todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar a: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto;

j) A Detentora da Ata de Registro de Preços está obrigada a executar o objeto desse termo, através de pessoas idôneas, com capacitação profissional necessária ao cumprimento do mesmo, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que seus empregados, no desempenho de suas funções respectivas, causem ao Município;

k) Responsabilizar-se pelos deslocamentos, transporte, diárias, hospedagem e alimentação, quando da realização das coletas de dados;

l) Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo Município, atendendo prontamente todas as reclamações;

m) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Município ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da entrega de relatórios imprecisos ou não conclusivos, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela Controladoria Geral;

n) Cumprir com todas as obrigações previstas no Termo de Referência independente de sua transcrição;

o) Como regra geral, após o período de implantação, a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá disponibilizar equipe técnica para prestar serviços de suporte técnico remoto pós-implantação;

p) A Detentora da Ata de Registro de Preços deverá providenciar manutenção corretiva, preventiva e adaptativa, incluindo-se a atualização de versões periodicamente, contados a partir da emissão da ordem de serviço;

q) Possuir e manter durante a execução contratual mão de obra especializada para manutenção dos serviços (Hardware e Softwares);

r) Disponibilizar técnico(s), em tempo integral, para atendimento dos chamados desta municipalidade, com veículo próprio para deslocamento dos chamados no passivo municipal, sem ônus para ao Município;

s) Suprir as necessidades de operacionalização do parque de equipamentos, como manutenção de peças, suprimentos, limpeza, instalação de drives em estações de trabalho quando necessário e atividades correlatas para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos;

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Gestão do contrato:

A gestão do contrato ficará a cargo de servidor público regularmente designado, por meio de portaria, nos termos do artigo 117 da Lei Federal nº 14.133/2021, cujas atribuições, enquanto gestor, estão delineadas no art. 18 do Decreto Municipal nº 11.813/2024.

6.2. Acompanhamento e fiscalização

A fiscalização do objeto da contratação ficará a cargo de servidor público regularmente designado por meio de portaria, nos termos do artigo 117 da Lei Federal nº 14.133/2021, cujas atribuições, enquanto fiscal, estão delineadas no art. 19 do Decreto Municipal nº 11.813/2024.

O monitoramento da execução observará, também, as diretrizes contidas no Mapa de Riscos (Anexo II do ETP).

A fiscalização que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade do prestador de serviços, inclusive perante a terceiros por qualquer irregularidade ainda que resultante de imperfeições técnicas e na ocorrência destas, não implica corresponsabilidade da Administração, ou de seus prepostos.

6.3. Do Reajustamento

Conforme dispõe o artigo 25, § 7º da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, independentemente do prazo de duração do contrato, será obrigatória a previsão no edital de índice de reajustamento de preço, com data-base vinculada à data do orçamento estimado e com a possibilidade de ser estabelecido mais de um índice específico ou setorial, em conformidade com a realidade de mercado dos respectivos insumos.

Sendo assim, os preços propostos para a execução do objeto da presente contratação poderão ser reajustados com periodicidade anual, a contar da data do orçamento estimado, nos termos do artigo 25, § 7º da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

O valor registrado será reajustado desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, com data-base vinculada à data do orçamento estimado, qual seja [informar no edital / minuta da ata de registro de preços] ou do último reajuste, tendo como base a variação de índice oficial.

Decorrido o prazo acima estipulado, o índice a ser utilizado será o IPCA/IBGE ou outro índice que venha a substituí-lo por força de determinação governamental.

A aplicação do índice dar-se-á de acordo com a variação acumulada do IPCA/IBGE ocorrida nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores.

O Reajuste somente será aplicado a pedido do interessado mediante requerimento protocolado ao Departamento de Documentação e Arquivo, sendo o mesmo destinado ao responsável pela gestão da ata de registro de preços.

Ocorrerá a preclusão lógica quando o DETENTOR DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS não requerer o reajuste a que fizer jus em momento oportuno, ou seja, anterior à assinatura do termo aditivo de prorrogação.

6.4. Do Reequilíbrio Econômico-Financeiro

Para a promoção do reequilíbrio econômico-financeiro, a Detentora da Ata de Registro de Preços deverá apresentar documentos fiscais somados a outros que julgar pertinentes e que comprovem a elevação dos preços de forma imprevisível e inesperada, conforme previsão abaixo:

6.4.1. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que o impossibilite de cumprir o compromisso.

a) para fins do disposto no subitem 6.4.1, deste instrumento, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória e planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas. O requerimento deverá ser protocolado no Departamento de documentação e arquivo, sendo o mesmo destinado ao responsável pela gestão do contrato.

b) na hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou pela entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do disposto no art. 26 do Decreto nº 11.833/2024, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, e na legislação aplicável.

c) mesmo comprovada à ocorrência de situação prevista no item 6.4.1, a Administração, se julgar conveniente poderá optar por cancelar a ARP e iniciar outro processo licitatório;

d) comprovada a redução dos preços praticados no mercado nas mesmas condições do registro, ou, definido o novo preço máximo a ser pago pela Administração, o detentor do registro de preços será convocado pela Administração para alteração, por aditamento do contrato.

6.5. Sanções

6.5.1. Pela inexecução total ou parcial da ata de registro de preços ou por fraudar a execução deste, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS as seguintes sanções, previstas nos termos do artigo 156, da Lei Federal 14.133/21:

6.5.1.1. ADVERTÊNCIA ESCRITA - comunicação formal quanto à conduta da DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS sobre o descumprimento de obrigações assumidas, e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

6.5.1.2. MULTA, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por centos) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor registrado e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 154 da Lei n. 14.133/21:

a) 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso injustificado, calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês da Ata de registro de preços, limitada sua aplicação até o máximo de 30 (trinta) dias, caso a DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS não inicie a prestação dos serviços no prazo e demais condições avençadas;

b) 01% (um por cento) calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês da Ata de registro de preços por ocorrência de descumprimento de obrigação avençada, até o máximo de 10% (dez por cento);

c) 02% (dois por cento) calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês da Ata de registro de preços por ocorrência de reincidente de descumprimento de obrigação avençada, até o máximo de 20% (vinte por cento);

Atingidos os valores máximos das multas a serem aplicadas e havendo nova ocorrência ou reincidência de descumprimento de obrigação contratual, poderá ser configurada inexecução da Ata de registro de preços:

d) 05% (cinco por cento) calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês do Contrato, no caso de inexecução parcial do objeto contratado;

e) 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total; ou na hipótese da DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, injustificadamente, desistir do contrato ou der causa à sua rescisão;

6.5.1.3. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a 03 (três) anos nos termos do inciso III, do artigo 155, §4° da Lei nº 14.133/21;

6.5.1.4. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação da DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior;

6.5.1.5. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, serão assegurados a DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS o contraditório e a ampla defesa.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Pela prestação de serviços da presente licitação, o MUNICÍPIO efetuará o pagamento à DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS mediante apresentação da nota fiscal, devidamente protocolada, acompanhada da Solicitação de Fornecimento - SF e do Atestado de Recebimento emitido pelo Setor responsável. O pagamento do objeto desta licitação será efetuado através de crédito em conta corrente do licitante vencedor até 15 (quinze) dias uteis e ficará condicionado à conclusão de cada etapa da migração e implantação dos softwares, das centrais de atendimento e apresentação de Nota Fiscal, acompanhada da “Solicitação de Fornecimento - SF”.

7.1.1. Nos termos da Lei nº 14.133/2021, que regula as licitações e contratos administrativos, estipula-se que, para fins de pagamento, será responsabilidade da Detentora da Ata de Registro de Preços apresentar relatório mensal detalhado (quantitativo e qualitativo) e devidamente assinado, contendo todas as informações pertinentes e necessárias para a comprovação da prestação dos serviços. O cumprimento dessa obrigação garante maior transparência e segurança jurídica, conforme os princípios da eficiência e da economicidade previstos na referida legislação.

7.1.2. O(s) pagamento(s) pela(s) prestação do serviço do presente processo licitatório será(ão) efetuado(s) pela Tesouraria da Prefeitura em consequência do recebimento, aceite e liquidação através do Setor ou Responsável(eis) competente(s) concomitantemente com apresentação

da(s) Nota(s) Fiscal(ais), assim como, toda documentação exigida na Ata de registro de preços deverá ser entregue na Coordenação Contábil e Financeira, devendo ainda, serem cumpridos todos os procedimentos exigidos na condição de entrega do Objeto.

7.1.3. A DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS "não" poderá em hipótese alguma fornecer produtos ou prestar serviços ao MUNICÍPIO sem posse de documento hábil de solicitação/autorização expedido pelo Setor designado pela Administração.

7.1.4. As notas fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas ao emitente, sendo que, a forma de pagamento será realizada conforme os prazos fixados neste Termo de Referência e na Ata de Registro de Preços, contados a partir da sua reapresentação.

7.1.5. No texto da Nota Fiscal/Fatura deverão constar as seguintes referências:

- Nome do Banco, número e nome da Agência, e número da conta corrente da Detentora da Ata de Registro de Preços.

7.1.6. Considera-se data do pagamento o dia do depósito em conta com a respectiva emissão da ordem bancária;

7.1.7. Havendo erro na Nota Fiscal ou outra circunstância que desautorize a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado até que a adjudicatária tome as medidas saneadoras necessárias, não cabendo correção do valor pactuado;

7.2. O pagamento somente será liberado se, no ato da apresentação do comprovante da prestação efetiva do serviço, forem apresentados os atestados de regularidade referentes à Seguridade Social - INSS, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, Certidão negativa de Débitos Trabalhistas e Impostos sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, conforme Decreto nº 3. 436, de 01 de fevereiro de 2005.

7.3. Na Hipótese de ocorrer atraso de pagamento e desde que não ocorra a situação prevista no subitem 7.1.7 caberá a aplicação do percentual de 1%(um por cento) ao mês, a título de juros de mora previstos nos artigos 1062 e 1063 do Código Civil Brasileiro.

7.4. É vedado qualquer tipo de tentativa de antecipação de pagamento.

8. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Será adotada a modalidade de pregão na forma eletrônica, condicionando-se os padrões mínimos

de especificação aceitos para a contratação do objeto, os quais deverão permitir, inclusive, a análise de quantidade, qualidade, segurança e funcionalidade dos serviços contratados.

8.2. Acreditando-se que este modelo de registro de preços torna o procedimento simplificado, viabilizando a contratação conforme apresentação da necessidade do ente público, facilitando a gestão administrativa e o gerenciamento de riscos com redução de procedimentos administrativos, além de proporcionar a redução de custos financeiros;

8.3. A escolha do sistema de registro de preços para o procedimento licitatório em tela é justificada por diversos fatores que visam otimizar o processo, reduzir custos e garantir a disponibilidade dos serviços, conforme justificado abaixo:

8.3.1. Flexibilidade nas Contratações: Permite que o município contrate os serviços conforme a demanda, sem a obrigatoriedade de adquirir todo o quantitativo registrado na ata;

8.3.2. Economia de Recursos Públicos: Reduz custos administrativos e operacionais, já que uma única licitação pode atender a múltiplas necessidades ao longo do período de vigência da ata;

8.3.3. Planejamento e Previsibilidade: Os preços e condições são previamente definidos, o que facilita o planejamento orçamentário e evita surpresas financeiras;

8.3.4. Celeridade no Atendimento às Demandas: Como o fornecedor já estará registrado, a contratação é mais ágil, atendendo rapidamente às necessidades emergenciais ou sazonais;

8.3.5. Redução de Burocracia: Diminui a necessidade de realizar múltiplas licitações, simplificando os processos administrativos;

8.3.6. Garantia de Qualidade e Conformidade: O fornecedor previamente avaliado, garante que os serviços atendam aos padrões exigidos.

8.4. Critério de julgamento

O critério de julgamento das propostas será o de **MENOR PREÇO GLOBAL.**

8.4.1. Justificativa para o julgamento global

A solução contempla um conjunto de serviços distintos, porém correlacionados, que abrange suporte técnico e operacional, com fornecimento de todos os insumos, materiais, equipamentos, recursos humanos qualificados, infraestrutura física e sistema informatizado, destinados

ao aprimoramento e à manutenção do sistema de ouvidoria pública municipal e atendimento ao cidadão.

A solução envolve desde o suporte técnico e operacional até o fornecimento de software, materiais, equipamentos, mão de obra especializada e estrutura física, é juridicamente admissível e operacionalmente viável a subcontratação parcial, desde que devidamente justificada e formalizada nos termos da legislação vigente, vedando-se, contudo, a terceirização integral do objeto contratual.

Nessa toada, justifica-se o julgamento global e não aplicação da reserva de cota, ou mesmo a divisão do objeto da licitação, pela inviabilidade econômica e logística operacional para a Administração.

Tal critério acarretará na otimização do gerenciamento, acompanhamento, fiscalização e logística dos serviços, além de evitar a perda ou extravio de dados.

É condição essencial que a solução seja concebida, mantida e suportada por um único fornecedor de software, a fim de garantir a padronização da arquitetura, a integração plena dos dados e a confiabilidade das informações processadas.

Deve-se observar, ainda, que, no caso software, por tratar-se de uma solução única e integrada, baseada em uma estrutura centralizada de dados, cuja fragmentação comprometeria a segurança, a interoperabilidade e a continuidade dos serviços. Diante dessa característica técnica, não se aplica a reserva de cotas para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, nos termos do art. 49, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006, com as alterações introduzidas pela Lei Complementar nº 147/2014, uma vez que a divisão do objeto resultaria em perda de qualidade, despadronização e risco à integridade das informações públicas, cuja confiabilidade é essencial.

8.5. Requisitos de habilitação e qualificação técnica e Econômico-Financeira:

Não há necessidade da inversão de fases, nesta licitação.

8.5.1. Habilitação Jurídica:

- registro Comercial, no caso de empresa individual;
- ato Constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- inscrição do Ato Constitutivo, no caso de Sociedades Civis, acompanhada de prova de designação da diretoria em exercício;

▪ os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;
▪ decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir, na forma do parágrafo único, do artigo 70, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

8.5.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

▪ inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

▪ certidão conjunta positiva com efeitos de negativa ou certidão negativa de débitos relativos a tributos federais e dívida ativa da união, válida, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014;

▪ certidão negativa ou certidão positiva com efeitos de negativa, comprovando sua regularidade com a fazenda estadual;

▪ certidão negativa ou certidão positiva com efeitos de negativa, comprovando sua regularidade com a fazenda municipal;

▪ certificado de regularidade do FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço) fornecido pela Caixa Econômica Federal;

▪ prova da inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, tendo em vista o disposto no art. 3º da Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011;

8.5.3. Qualificação Econômico-Financeira:

▪ certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

8.5.4. Declarações:

▪ declaração de que a licitante está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, comprometendo-se a cumprir plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital;

▪ declaração de inexistência de fatos impeditivos para habilitação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posterior;

▪ declaração para fins do disposto no inciso VI do caput do art. 68, da Lei Federal nº 14.133/2021, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir dos 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º, da CF/88;

▪ declaração de que a proposta apresentada para essa licitação está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório;

▪ declaração de cumprimento de reserva de cargos para pessoas com deficiência ou reabilitação da previdência social;

8.5.5. Atestado de capacidade técnica:

▪ A licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto da presente licitação. Essa comprovação dar-se-á por meio da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que demonstre(m) a execução anterior, satisfatória, de serviços iguais ou semelhantes aos ora licitados.

Será admitida a apresentação de um ou mais atestados, desde que, em conjunto, comprovem a execução de todos os elementos do objeto, e todos estejam devidamente registrados em nome da licitante.

A licitante deverá apresentar Atestado (s) de Capacidade Técnica, em nome da licitante, no mínimo referente a:

- prestação de serviços de tecnologia da informação;
- locação de sistemas de atendimento ao cidadão e ouvidoria;
- serviço de atendimento ao público com disponibilização de equipe própria especializada.

8.5.6. Demonstração dos sistemas (teste de conformidade) - Prova de Conceito

A empresa mais bem classificada na etapa de lances do pregão deverá realizar Prova de Conceito, para comprovar a sua capacidade de executar os serviços objeto do certame. Tal comprovação será realizada através da demonstração do funcionamento do sistema de ouvidoria.

A empresa classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá submeter-se ao Teste de Conformidade do sistema, de acordo com as seguintes regras:

a) Como requisito indispensável para adjudicação e homologação do objeto da licitação, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na etapa de julgamento do processo deverá comprovar o atendimento das características e funcionalidades **conforme letra "m" deste subitem 8.5.6**, através da realização de demonstração técnica presencial. Insta salientar que a homologação da licitação fica condicionada à execução da demonstração e comprovação pela licitante à Prefeitura Municipal de Mariana, de que a solução proposta está em conformidade com as especificações técnicas de software descritas neste Termo de Referência.

b) A empresa será convocada para realizar a Prova de Conceito, na qual, deverá apresentar-se em até 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento da comunicação solicitando sua presença ao Prédio Principal da Prefeitura de Mariana, situado à Praça JK, s/n - Mariana/MG, na sala da Controladoria Geral;

c) A Prefeitura de Mariana designará comissão de avaliação para acompanhar os trabalhos, sendo que ***SOMENTE*** a Comissão designada poderá, durante a demonstração do sistema, intervir ou não, com questionamentos e pedidos de esclarecimentos, o que a empresa licitante deverá, através do(s) expositor(es), responder de imediato;

d) A Comissão designada reunir-se-á para a avaliação do sistema e emitirá parecer, com base nos requisitos avaliados, conforme tabela disposta na letra "m" do subitem 8.5.6 deste Termo de Referência, confrontadas com a demonstração realizada pela empresa proponente classificada em primeiro lugar, encaminhando-os posteriormente ao Pregoeiro;

e) Poderão acompanhar a sessão pública da Prova de Conceito as demais licitantes interessadas, bem como qualquer pessoa que previamente se identifique para tal fim, devendo se abster de tecer comentários ou manifestações de quaisquer ordens durante a sessão, bem como deverá manter o silêncio durante os trabalhos. Encerrada a demonstração, o parecer será disponibilizado às licitantes, que poderão apresentar eventuais intenções de recorrer na fase recursal;

f) Apenas para fins de conforto e praticidade da condução dos trabalhos, a comissão de avaliação poderá restringir o número de participantes à sessão a apenas um preposto por empresa cadastrada;

g) O MUNICÍPIO disponibilizará as instalações físico-ambientais, os móveis e 1 (um) ponto de rede na Internet com velocidade mínima de 2 (dois) Mbps;

h) Para a demonstração do sistema, a licitante classificada em primeiro lugar deverá trazer até a sede da Prefeitura Municipal de Mariana, na Controladoria Geral, os equipamentos necessários e todos os módulos dos sistemas devidamente instalados e configurados para comprovação do atendimento às especificações técnicas, conforme disposto na letra “m” deste subitem 8.5.6. Após o início da demonstração do software para Comissão designada, o licitante que estiver demonstrando as funcionalidades de seu produto estará proibido de retirar seus equipamentos das dependências da Prefeitura Municipal de Mariana antes do término da demonstração. Caso o licitante retire seus equipamentos da Prefeitura, por qualquer período ou motivo, antes do término da demonstração, considerar-se-á concluída a demonstração das funcionalidades do software;

i) A demonstração consistirá na leitura sequencial, pela licitante, da funcionalidade a ser demonstrada. Em seguida, deverá ocorrer a execução simulada da funcionalidade (requisito) correspondente;

j) A solução, para ser considerada apta, deverá atender preferencialmente a 100% (cem por cento) de todos os requisitos, sendo aceitável o mínimo de 90% (noventa por cento) dos requisitos dispostos na letra “m” deste subitem 8.5.6. O cálculo do percentual obedecerá às seguintes regras:

j.1. Fórmula de Cálculo:

$$\text{Percentual de Atendimento (\%)} = \left(\frac{\text{Número de Requisitos Atendidos}}{\text{Total de Requisitos Testados}} \right) \text{X } 100$$

j.2. O requisito que, para atendimento de sua finalidade, exija um conjunto de informações / funcionalidades / campos de preenchimento, e etc., quando não atender todos os itens destacados com a informação “OBRIGATÓRIO” será avaliado como “NÃO ATENDE”.

Exemplo:

Conforme demonstra-se na tabela a seguir, para que o requisito referente a efetivação do cadastro do cidadão possa atender seu objetivo, é necessário o preenchimento de vários dados. Desses, são de caráter obrigatório apenas dois, “Nome e CPF”.

Assim, conforme simulado na tabela a seguir, apenas um, dos dois itens obrigatórios, foi atendido. Nesse caso, tal requisito será avaliado como NÃO ATENDE.

Nº	REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE
1.1.	O cadastro do cidadão contém no mínimo os seguintes campos, com alguns obrigatórios como indicado:		Não Atende
		Sim	***Não***
	a) **Nome (OBRIGATÓRIO);**	**X**	
	b) Foto (imagem)		
	c) Data de Nascimento;		
	d) CPF (OBRIGATÓRIO);		**X**
	e) Endereço;	X	
	f) Telefone Celular.	X	

J.3. Margem de Customização: O percentual não atendido, respeitado o máximo 10% (dez por cento), deverá ser ajustado / customizado sem custos para o Município, antes da assinatura da ata de registro de preços.

k) Sendo comprovado o atendimento mínimo das funcionalidades, a licitante terá adjudicado e homologado o objeto do certame. Caso a licitante não comprove as especificações técnicas do Termo de Referência, o Pregoeiro convocará a nova licitante, classificada em segundo lugar, para negociação e respectiva demonstração do sistema, sendo avaliada nos mesmos moldes da licitante anterior, não atendendo serão convocados os demais licitantes sub sequencialmente.

l) Verificando-se, no curso da análise, o descumprimento de requisitos estabelecidos neste edital, a proposta será desclassificada e o licitante responsável responderá nas esferas, administrativa, civil e penalmente pela falsidade nas declarações de conformidade prestadas sendo instaurado processo punitivo com vistas a declaração de inidoneidade para contratar com a Administração Pública.

m) Requisitos Avaliados

A Comissão de Avaliação verificará, de forma objetiva e documentada, os seguintes requisitos:

PROVA DE CONCEITO **Requisitos obrigatórios conforme Anexo I do Termo de Referência**			
I. GESTÃO DE CADASTRO DE FUNCIONÁRIO E CIDADÃO			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.1.	O cadastro do cidadão contém no mínimo os seguintes campos, com alguns obrigatórios (ou seja, determinantes para a efetivação manifestação do cidadão) como indicado:		
		Sim	***Não***
	a) Nome (OBRIGATÓRIO);		
	b) Foto (imagem)		
	c) Data de Nascimento;		
	d) CPF (OBRIGATÓRIO);		
	e) Endereço;		
	f) Rua;		
	g) Número;		
	h) Complemento;		
	i) Bairro;		
	j) Cidade;		
	k) UF;		
	l) CEP;		
	m) E-mail;		
	n) Telefone Fixo;		
	o) Telefone Celular.		

Nº	REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE
1.2.	O cadastro dos funcionários autorizados deverá ser constantemente atualizado para refletir no sistema. Os dados de cadastro do funcionário devem incluir no mínimo:		
		Sim	***Não***
	a) Nome (OBRIGATÓRIO);		
	b) Data de nascimento;		
	c) Setor de trabalho (OBRIGATÓRIO);		
	d) Foto;		
	e) CPF (OBRIGATÓRIO);		
	f) Endereço;		
	g) Rua;		
	h) Número;		
	i) Complemento;		
	j) Bairro;		
	k) Cidade;		
	l) Estado;		
	m) E-mail (que será usado como credencial de acesso ao sistema) (OBRIGATÓRIO);		
	n) Telefone fixo;		
	o) Telefone celular (OBRIGATÓRIO);		
	p) Credenciais de acesso (OBRIGATÓRIO);		
	q) Senha (OBRIGATÓRIO);		
	r) Permissões nos diversos aplicativos que compõem o fornecimento desta licitação (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.3.	1.3. A listagem dos cidadãos deverá e ser apresentada sempre com paginação e conter:		

		Sim	***Não***
	a) Nome (OBRIGATÓRIO);		
	b) E-mail (OBRIGATÓRIO); e		
	c) CPF (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.4.	A nível de pesquisa, deverá permitir que se pesquise o cadastro dos cidadãos por:		
		Sim	***Não***
	a) Nome (OBRIGATÓRIO);		
	b) CPF (OBRIGATÓRIO);		
	c) Bairro (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.6.	O acesso aos serviços que deverão existir no sistema será sempre permitido aos funcionários que participarão efetivamente daquela ação específica.		
III. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DO SISTEMA / SOFTWARE			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.	O Sistema Informatizado deverá permitir que um registro de ouvidoria ou solicitação de serviço seja criado de forma presencial, via telefone, via e-mail, via website ou via aplicativo móvel (sistemas Android e IOS)		
2.	Uma demanda de ouvidoria poderá ter diferentes tipos (Crítica, Denúncia, Dúvida, Elogio, Reclamação e Sugestão/Comentário), e estes devem fazer parte de relatórios quantitativos do sistema.		
3.	O cidadão deverá criar uma demanda Identificada ou Anônima.		
4.	Na demanda de Ouvidoria Anônima, são preenchidas apenas o tipo da ouvidoria (Ex: Reclamação, Sugestão, etc.), a mensagem, enviar anexos e enviar fotos		
5.	Caso a ouvidoria seja identificada, é necessário conter também, no mínimo, o Nome, o CPF e o e-mail do cidadão para que ele possa receber uma resposta de sua solicitação		

6.	Deverá permitir que imagens e documentos sejam anexados à Ouvidoria, e estes anexos deverão estar acessíveis para todos os participantes da Ouvidoria		
7.	Deverão existir 2 (duas) áreas especiais nesta biblioteca de anexos, a do “ANTES” e a do “DEPOIS”. Elas deverão ser utilizadas para anexar, preferencialmente, imagens de “ANTES” da resolução da Ouvidoria e “DEPOIS” da resolução. Estas imagens farão parte de um relatório específico, que deverá ser denominado “Antes e Depois”, e constituirão ferramentas importantes para o setor de comunicação da Ouvidoria, servindo inclusive como ferramenta de medição de resultados de gestão		
8.	Os demais documentos deverão ser anexados em uma área geral da Ouvidoria e poderão ser marcados como arquivos públicos		
9.	Deve permitir a troca de mensagens entre os participantes de cada ouvidoria, através de Chat interno do sistema		
10.	Toda demanda de Ouvidoria criada no sistema receberá um número de protocolo único e através deste número, qualquer cidadão pode consultar o andamento de uma solicitação		
11.	A demanda de Ouvidoria poderá ser criada de forma autônoma pelo cidadão, no website ou aplicativo móvel, assim como poderá ser criada de forma assistida pelo atendimento presencial, por e-mail, por telefone e por aplicativo de mensagens instantâneas (whatsapp)		
12.	Quando criada através do aplicativo móvel, deverá ser possível ao cidadão enviar imagens que serão anexadas na demanda de Ouvidoria, na seção “ANTES”		
13.	Através do aplicativo móvel, a ferramenta deverá permitir ao cidadão o envio das coordenadas geográficas do problema em questão. Nos demais meios de comunicação, o atendente poderá informar estas coordenadas em uma tela onde ele pode visualizar o mapa e localizar pelo endereço do cidadão para marcar as coordenadas		
14.	Quando criada presencialmente (a demanda de Ouvidoria) o atendente poderá anexar as imagens que porventura o cidadão dispuser, na seção “ANTES”		
15.	O Atendente poderá associar apenas um cidadão a uma demanda, seja de ouvidoria ou de solicitação de serviço		
16.	Caso o cidadão não esteja cadastrado no sistema, o atendente poderá cadastrá-lo		
17.	A interface do atendente deverá permitir que a seleção do cidadão se dê através de pesquisa por nome ou CPF, e devido à grande quantidade de		

	registros, caso o resultado da pesquisa exceda uma quantidade de registros, o resultado deverá ser paginado		
18.	A quantidade de registros por página deverá ser passível de configuração		
19.	A demanda de ouvidoria criada deverá ser encaminhada ao subsetor mais indicado para a sua resolução		
20.	Os Setores poderão agir como agrupadores de subsetores, que possuirão um responsável por enviar as respostas		
21.	Os setores e subsetores possuirão um prazo para a devolução de uma resposta ao cidadão. Este prazo deverá ser contado em dias corridos e deve obedecer ao prazo legalmente estabelecido		
22.	O sistema deve permitir a prorrogação do prazo legal, apenas uma única vez e mediante justificativa que deve ficar gravada no sistema		
23.	Os setores e subsetores possuirão uma META, que poderá ser individualizada, para a devolução de uma resposta ao cidadão. Esta META deverá ser contada em dias corridos e será estabelecida pela administração pública, não podendo ser superior aos prazos legais, devendo, contudo, cumprir o princípio da razoabilidade		
24.	Deverá ser permitida a criação de novos setores, subsetores e edição dos existentes;		
25.	O Sistema deve permitir a ativação e desativação das secretarias e ou subsetores desde que não existam registros em aberto no sistema		
26.	Após o cadastro da demanda de ouvidoria pelo atendente, o mesmo deverá ter a possibilidade de notificar todos os setores instantaneamente. Esta notificação se dará por e-mail, e neste e-mail deverá ser enviado um link de acesso rápido à demanda de ouvidoria		
27.	O sistema deve possuir central de notificações onde toda nova atividade pertinente do sistema deve ser comunicada aos usuários envolvidos		
28.	A central de notificação deve permitir a marcação de leitura de uma notificação por usuários		
29.	Os participantes da demanda de ouvidoria deverão contar com um ambiente de troca de mensagens chamado de Chat, que é exclusivo daquela demanda, onde podem interagir, enquanto a solicitação não apresenta solução. Após resolvida, a solicitação não poderá ter novas mensagens		
30.	No Chat, deverá ser apresentada a solicitação original e logo abaixo as mensagens trocadas entre os respectivos envolvidos		

31.	O Chat será composto de um campo de mensagem que poderá ser preenchido enquanto a demanda de ouvidoria estiver em aberto, ou seja, não houver resposta oficial para a mesma		
32.	A cada mensagem enviada no Chat, uma notificação é enviada para a central de notificações de cada participante envolvido		
33.	Os dados trocados no chat submeter-se-ão às mesmas proteções e sigilos previstos no por lei, inclusive no que se refere à LGPD e regulamentos subjacentes sobre o tema eventualmente expedidos pela Prefeitura Municipal		
34.	As mensagens deverão ser exibidas cronologicamente especificando quem é o autor da mensagem e o horário em que ela foi enviada		
35.	Após o cadastro da demanda de Ouvidoria pelo Atendente, enquanto a solicitação não estiver concluída, os participantes poderão anexar arquivos pertinentes, especificando sua visibilidade como público ou privado. Estes arquivos poderão ser fotos, documentos ou arquivos compactados (zip, rar) e podem ser acessados por todos os demais participantes internos daquela demanda de ouvidoria		
36.	O sistema deve permitir salvar rascunho de respostas que podem ser alteradas até o momento em que a resposta for enviada ao cidadão		
37.	A demanda de Ouvidoria é considerada respondida assim que o responsável envia a resposta ao cidadão		
38.	O sistema deve oferecer em sua plataforma um formulário na web para que o cidadão pesquise o andamento de suas ouvidorias, através de inserção do protocolo da sua demanda de ouvidoria		
39.	O sistema deve gerar relatório sobre os prazos de resposta (Ouvidoria no prazo especificado ou fora dele)		
40.	Para a elaboração da resposta oficial para o Cidadão poderá ser utilizada como base uma das mensagens trocadas entre os setores responsáveis e este texto pode ser editado e complementado pelo responsável pela resposta		
41.	O Sistema deverá permitir o cadastramento/edição de modelos de respostas para demanda de ouvidorias, visando uma melhor padronização nas respostas dadas ao cidadão e maior clareza nas informações		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
42.	Após configurar a mensagem oficial, ela deverá ser enviada selecionando uma das formas de contato abaixo:		
		Sim	***Não***

	a) E-mail do cidadão cadastrado;		
	b) E-mail avulso (informado pelo Atendente no momento do envio da resposta);		
	c) Telefone do cidadão (ligação realizada pelo Atendente).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
43.	A resposta oficial deverá ficar disponível para consulta em plataforma web, através do protocolo e deverá conter no mínimo as seguintes informações:		
		Sim	***Não***
	a) O número do protocolo		
	b) O tipo da demanda de ouvidoria		
	c) O canal que foi utilizado para sua criação		
	d) A mensagem original incluindo fotos e arquivos anexados		
	e) A resposta oficial incluindo fotos e anexos públicos		
	f) As datas de criação da demanda de ouvidoria e da resposta		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
44.	Uma demanda de ouvidoria que tenha sido respondida não poderá sofrer alterações por parte de seus participantes.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
45.	O sistema deverá possibilitar a consulta às demandas de Ouvidoria Ordenadas e/ou filtradas de diversas formas:		
		Sim	***Não***
	a) Por protocolo (OBRIGATÓRIO)		
	b) Por cidadão solicitante		
	c) Por canal (OBRIGATÓRIO)		
	d) Por tipo (OBRIGATÓRIO)		
	e) Por data de criação		
	f) Por setor responsável (OBRIGATÓRIO)		

	g) Por bairro		
	h) Por status da demanda de ouvidoria (nova, em atendimento, respondida) (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
46.	Os filtros poderão ser agrupados de forma a permitir pesquisas cruzadas		
47.	Deve possuir filtros de pesquisa rápidos por ouvidorias		
48.	As listagens deverão exibir links que apresentem uma tela de detalhes daquela demanda de ouvidoria, e desta tela deverá ser possível acessar todas as informações pertinentes ao processo de trabalho. (chat de mensagens, arquivos anexados)		
49.	O setor responsável deverá ser exibido na listagem desde que a demanda de ouvidoria já tenha sido considerada pertinente e classificada pelo atendente, que neste momento terá indicado qual setor / subsetor deverá tratar aquela demanda de ouvidoria e deverá também ter um link de fácil acesso aos prazos e usuários responsáveis por aquele subsetor		
50.	É imprescindível que tenha links para criação de novo registro de demanda de Ouvidoria, inserção de arquivos neste registro, chat de mensagens vinculado e notificação de setores		
51.	O usuário do sistema, ao se logar no mesmo, deverá ter como acessar uma tela onde mostra todas as ouvidorias em que o mesmo está associado		
52.	O sistema deve gerar log de todas as ações realizadas pelos usuários tornando-o mais seguro e auditável		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
54.	O sistema deverá possuir diversos relatórios com as seguintes características e tipos de filtro de pesquisa:		
		Sim	***Não***
	a) Data inicial e final (Período) (OBRIGATÓRIO)		
	b) Setores (OBRIGATÓRIO)		
	c) Tipos de ouvidoria (OBRIGATÓRIO)		
	d) Canais de atendimento (OBRIGATÓRIO)		
	e) Status de resposta (respondida ou não) (OBRIGATÓRIO)		

	f) Status de prazo (atrasada ou não) (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
55.	Deverá ser possível configurar no sistema, quais seções devem fazer parte do relatório, permitindo com isto gerar um relatório com diferentes níveis de detalhes, como:		
		Sim	***Não***
	a) Capa		
	b) Gráficos (OBRIGATÓRIO);		
	c) Visão geral dentro do mês (OBRIGATÓRIO);		
	d) Visão resumida das secretarias (OBRIGATÓRIO);		
	e) Visão detalhada das secretarias (OBRIGATÓRIO);		
	f) Detalhamento das ouvidorias incluindo os protocolos criados (estes protocolos devem possuir links que permitem abrir a página de detalhe dos mesmos (somente para usuários autorizados) (OBRIGATÓRIO)		
	g) Média de prazo de respostas (OBRIGATÓRIO)		
	h) Metas alcançadas (OBRIGATÓRIO)		
	i) Conclusão (ranking dos setores) como indicativo de eficiência (OBRIGATÓRIO)		
	j) No Relatório “Antes e Depois” deverá ser possível filtrar as demandas de ouvidoria, como anteriormente citado, e deverá apresentar as imagens de antes e depois da realização da solicitação		
	k) No Relatório de mapa das demandas de ouvidoria, deverá ser possível filtrar as Ouvidorias, como anteriormente citado, e depois apresentar o resultado num mapa, onde cada demanda de ouvidoria receberá um pino no mapa, para indicar sua localização		
	l) O sistema deverá possuir webservices que permitam mostrar os dados quantitativos de demandas em um website ou quiosque multimídia de acordo com interesse do administrador do sistema. Estes dados serão customizados pela Detentora da Ata de Registro de Preços		
	m) Deve gerar relatório com o mapeamento em tempo real de todos os responsáveis por responderem às ouvidorias de seus respectivos setores/subsetores (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
56.	O sistema deve disponibilizar uma página web para a demanda de ouvidoria que tem como objetivo facilitar a comunicação entre a administração pública e os cidadãos do município. Ela deve fornecer informações cruciais sobre os serviços da demanda de ouvidoria, estatísticas de atendimento e os canais		

	de comunicação disponíveis para os cidadãos		
57.	Deve permitir que os cidadãos possam criar novas ouvidorias de forma anônima ou identificada;		
58.	Deve disponibilizar meios para que os cidadãos possam rastrear o status de suas ouvidorias e solicitações de serviços com base no protocolo da demanda de ouvidoria;		
59.	Deve apresentar estatísticas relacionadas ao desempenho da Ouvidoria, informando aos cidadãos sobre o número de ouvidorias recebidas, respondidas no prazo, respondidas fora do prazo, aguardando resposta no prazo e aguardando resposta fora do prazo;		
60.	Destacar outros canais de acesso à demanda de ouvidoria como presencial, telefônico, por e-mail, WhatsApp, totens multimídia e aplicativo		
61.	Deve possuir uma seção que forneça informações sobre a legislação que rege a demanda de ouvidoria;		
Da satisfação do cidadão quanto ao serviço			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
63.	O sistema de gerenciamento de ouvidorias deverá possuir funcionalidades para realização de medições da satisfação da população através de pesquisas de opinião, o que envolve a disponibilização de um módulo para este fim, o hardware necessário para sua operacionalização (Totem, dispositivos de coleta de dados) e também o pessoal necessário, quando a coleta de dados for através de pesquisadores.		
64.	Permitir aos gestores do sistema, a criação e aplicação de enquetes para conhecer a opinião pública quanto à satisfação, visando a excelência da prestação dos serviços públicos através de um planejamento mais adequado à realidade das comunidades;		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
65.	Cada enquete, para ser exibida nos Totens, deverá ter uma interface de votação com as seguintes capacidades:		
		Sim	***Não***
	a) Ter uma tela de apresentação, onde são explicados os motivos da realização daquela enquete e de como devem ser respondidas as questões que virão a seguir (OBRIGATÓRIO)		
	b) O sistema deverá exibir uma pergunta com suas respectivas opções de resposta, por vez (OBRIGATÓRIO)		

	c) O usuário terá ao menos 2 (dois) minutos para responder a cada pergunta (OBRIGATÓRIO)		
	d) O sistema deverá permitir que o votante reinicie o contador (OBRIGATÓRIO);		
	e) O sistema deverá permitir que o votante volte à tela de boas vindas (OBRIGATÓRIO)		
	f) O sistema deverá exibir uma mensagem de agradecimento após a última resposta.		
	g) O sistema deverá voltar à tela de boas-vindas após a última resposta (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
66.	Cada enquete pode ter uma ou mais perguntas. Estas perguntas são cadastradas pelos gestores do sistema em interface específica para este fim		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
67.	Cada pergunta deverá ter os seguintes parâmetros:		
		Sim	***Não***
	a) Descrição da pergunta (OBRIGATÓRIO)		
	b) Ordem de prioridade (OBRIGATÓRIO)		
	c) Formato de exibição das respostas (OBRIGATÓRIO)		
	d) Botões (OBRIGATÓRIO)		
	e) Combo (select) (OBRIGATÓRIO)		
	f) Radio-button (OBRIGATÓRIO)		
	g) Checkbox (OBRIGATÓRIO)		
	h) Textbox (campo aberto) (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
68.	O sistema deverá apresentar os resultados das enquetes, em relatórios onde serão apresentadas as perguntas e as respostas dos cidadãos, agrupadas e ponderadas, com suas votações quantitativas e percentuais		
69.	O Sistema deverá permitir a geração de um arquivo PDF do resultado de uma enquete. Neste PDF serão apresentadas todas as perguntas e respostas, além da totalização dos votos recebidos, apresentando o número de votos e o percentual destes votos perante todos os votos daquela pergunta		

70.	Ao reiniciar uma enquete, o administrador pode alterar perguntas, respostas, remover perguntas e/ou respostas da enquete		
71.	O sistema deve funcionar off-line (sem acesso a internet) visto que em muitas localidades e distritos não tem internet disponível		
72.	Havendo disponibilidade de conexão à internet no local de instalação do totem destinado à realização de enquetes, o sistema deverá estabelecer comunicação com o servidor web, de forma segura e contínua, para viabilizar a geração remota dos relatórios correspondentes, conforme os parâmetros definidos contratualmente e em conformidade com a legislação aplicável		
IV. DO ATENDIMENTO E DO FLUXO			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.	O Atendente Operador de Sistema também cria novos registros de atendimento. Na criação de um atendimento, deverá ser possível selecionar um ou mais cidadãos que estejam solicitando o atendimento		
2.	Para os casos do cidadão não cadastrado, o atendente poderá cadastrá-lo no sistema. Este cadastro do cidadão é compartilhado por todos os serviços objetos desta contratação		
3.	A pesquisa por cidadãos deverá ser possível por CPF ou Nome. A quantidade de registros, se for maior que a quantidade parametrizada no sistema, deverá ser apresentada de forma paginada		
4.	No cadastro de um atendimento, deve ser possível registrar o assunto e observações sobre o mesmo		
5.	Todo atendimento possuirá um ou mais destinatários		
6.	Na interface de utilização do sistema, deverá ser apresentado um dashboard mostrando o número de atendimentos em cada fila/tipo de atendimento		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
7.	Os relatórios do sistema deverão ser gerados somente pelos usuários administradores do sistema, devendo estes relatórios contemplarem:		
		Sim	***Não***
	a) Relatório Geral do Atendimento - contém as estatísticas do atendimento em um dado período (OBRIGATÓRIO)		
	b) Número de atendimentos e encaminhamentos realizados no período (OBRIGATÓRIO)		

	c) Eficiência de atendimento (OBRIGATÓRIO)		
	d) Atendimentos por responsáveis (OBRIGATÓRIO)		
V. DOS INDICADORES			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.	O sistema deve apresentar um módulo que vise suportar a divulgação dos indicadores de performance dos serviços prestados pela ouvidoria municipal.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
3.	Os indicadores da ouvidoria são os dados dos atendimentos no município, e o sistema deverá permitir que sejam cadastrados tantos indicadores quanto necessários		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
5.	O Sistema deverá gerar gráficos cruzando informações, devendo conter no mínimo:		
		Sim	***Não***
	a) Gráfico de colunas com “Ouvidorias respondidas” x “Ouvidorias não respondidas”, geral, por ano ou mês, de acordo com a escolha do usuário (OBRIGATÓRIO)		
	b) Gráfico de pizza com “Ouvidorias aguardando respostas e que estão no prazo legal” x “Ouvidorias aguardando respostas e que estão atrasadas” (OBRIGATÓRIO)		
	c) O sistema deverá permitir listar e editar todos os dados cadastrados (OBRIGATÓRIO)		
	d) O sistema deverá possuir webservices capazes de veicular os dados das ações institucionais e gráficos em um website, smart tv ou totem multimídia, de acordo com o interesse do administrador do sistema. (OBRIGATÓRIO)		
VI. DO FLUXO DE TAREFAS E DEMANDAS			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.	A solução a ser oferecida pela futura Detentora da Ata de Registro de Preços deverá disponibilizar, por meio do sistema informatizado, módulo destinado ao controle e à gestão do fluxo de tarefas e demandas da equipe de atendimento, abrangendo atendentes operadores de sistema e coordenador, com o objetivo de organizar, distribuir e acompanhar as atividades relacionadas aos processos de atendimento ao cidadão, suporte à prefeitura e demais afazeres administrativos internos.		

Nº	REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE
13.	Uma comunicação interna poderá ser criada por qualquer funcionário cadastrado no sistema, e deverá possuir no mínimo os seguintes campos de parametrização:		
		Sim	***Não***
	a) Data de criação (OBRIGATÓRIO)		
	b) Prioridade (OBRIGATÓRIO)		
	c) Categoria (OBRIGATÓRIO)		
	d) Remetente(s) (OBRIGATÓRIO)		
	e) Destinatário(s) (OBRIGATÓRIO)		
	f) Leitor(es) (OBRIGATÓRIO)		
	g) Assunto (OBRIGATÓRIO)		
	h) Corpo da Mensagem (OBRIGATÓRIO)		
	i) Anexo (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
14.	Toda Comunicação Interna - “CI”, a ser criada deverá receber um número de protocolo único, que a identifica por toda sua existência		
15.	A seleção de envolvidos nas comunicações internas, sejam remetentes, destinatários ou leitores obedecerá à mesma interface, que permitirá pesquisar por Nome ou CPF e os resultados são paginados, caso necessário		
16.	Uma Comunicação Interna poderá ter um ou mais remetentes, sendo que todos precisarão assinar digitalmente o referido documento		
17.	Quando o autor é o único remetente, a assinatura será automática, caso contrário, todos os inseridos como remetentes da comunicação serão convidados a assiná-la		
18.	Neste caso, enquanto as assinaturas dos remetentes não estiverem satisfeitas, a Comunicação Interna não poderá ser enviada, devendo permitir que uma data de documento seja escolhida por meio de um calendário, podendo esta data ser retroativa para não prejudicar o registro de nascedouro do documento		

19.	Criada a Comunicação Interna, as prioridades deverão ser separadas em “Normal”, “Importante” e “Urgente”, de modo que as Comunicações Internas pertencentes a cada categorias possam ser personalizáveis, caso haja mudança de status da sua condição de prioridade		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
20.	O sistema deverá atender 3 (três) cenários distintos, quando o criador for remetente sozinho, quando o criador for remetente com outros funcionários, e quando o criador não é remetente, neste caso o sistema deverá ser parametrizado da seguinte forma:		
		Sim	***Não***
	a) Quando o Criador da Comunicação Interna é Remetente sozinho, o sistema deverá notificar os Destinatários que existe uma nova CI para ser lida (OBRIGATÓRIO)		
	b) Quando o Criador da Comunicação Interna é Remetente com outros funcionários, ou não é remetente, o sistema deverá notificar os demais remetentes que existe nova CI para ser assinada ou rejeitada (OBRIGATÓRIO)		
	c) Caso seja assinada por todos os Remetentes, o sistema deverá notificar os Destinatários. Caso contrário, o sistema deverá retornar essa CI para o criador revisar. (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
21.	Os destinatários deverão abrir a CI eletronicamente, visualizando assim seu conteúdo. Quando todos os destinatários daquela CI a visualizarem, ela tem seu status alterado para concluída, automaticamente.		
22.	O tratamento dado aos leitores é semelhante aos dos Destinatários, porém, eles não poderão interferir na conclusão da CI.		
23.	O campo “mensagem” é um campo “rich text”, ou seja, deverá permitir formatação gráfica, devendo o sistema disponibilizar um canal de troca de mensagens para que sejam sanadas dúvidas a respeito do conteúdo da CI entre os funcionários.		
24.	As mensagens deverão ser exibidas cronologicamente especificando quem é o autor da mensagem e o horário em que ela foi enviada.		
25.	Toda mensagem criada deverá ser enviada por e-mail a todos os usuários responsáveis com um link que permita a continuação da interação nesta solicitação.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**

26.	A listagem deverá conter as informações referentes à Comunicação Interna, sendo elas:		
		Sim	***Não***
	a) Protocolo (OBRIGATÓRIO);		
	b) Data do documento (OBRIGATÓRIO);		
	c) Status da CI (enviada, remetentes assinaram, destinatários leram) (OBRIGATÓRIO);		
	d) Remetentes, destinatários, leitores (OBRIGATÓRIO);		
	e) Assunto e mensagem (OBRIGATÓRIO);		
	f) Anexos (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
27.	Na listagem de Comunicações Internas o comportamento destas dependerá de qual etapa de seu fluxo o documento estiver. Sendo que, antes do criador enviar a CI, apenas ele mesmo pode visualizar seu conteúdo na listagem e, após o envio, apenas os funcionários que são remetentes e não são os criadores da CI poderão visualizar e assinar/rejeitar.		
28.	A visualização dos Destinatários é oferecida apenas depois que todos os Remetentes assinarem a CI, para funcionários que são Destinatários, deverá ser oferecido a opção abrir a CI para visualizar seu conteúdo bem como a opção de responder a CI, invertendo-se os Destinatários com os Remetentes no formulário de nova CI.		
29.	Para cada CI na listagem, deverá ser oferecido um link para gerar um documento oficial da CI em PDF.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
30.	Os filtros de pesquisa devem prover acesso rápido às CIs por meio de consulta em um campo de texto e também pelos seguintes filtros parametrizados:		
		Sim	***Não***
	a) Protocolo (OBRIGATÓRIO);		
	b) Assunto (OBRIGATÓRIO);		
	c) Mensagem;		

	d) Data do documento;		
	e) Prioridade;		
	f) Se remetentes revisaram;		
	g) Se Destinatários revisaram;		
	h) Funcionário criador;		
	i) Se criador revisou;		
	j) Remetentes (OBRIGATÓRIO);		
	k) Destinatários (OBRIGATÓRIO);		
	l) Setor remetente (OBRIGATÓRIO);		
	m) Setor destinatário (OBRIGATÓRIO);		
	n) Leitores.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
31.	O sistema deverá disponibilizar uma visão das CIs em forma de calendário, com base na data dos documentos, em cada dia do calendário será colocado apenas o protocolo da CI, com um link para acessá-la;		
32.	Visando facilitar os trabalhos de rotina, o sistema deverá ter a possibilidade de criar modelos de CI para uso geral de todos os funcionários e também o próprio usuário poderá ter seus modelos particulares;		
VII. APLICATIVO MOBILE DE OUVIDORIA - REQUISITOS FUNCIONAIS			
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
1.	A solução **deverá** contemplar aplicativo mobile nativo ou híbrido, compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, disponibilizado para download nas respectivas lojas oficiais.		
2.	O aplicativo **deverá** permitir ao cidadão o registro de manifestações de ouvidoria, contemplando obrigatoriamente as modalidades anônima e identificada, respeitando as regras de negócio e validações definidas pelo sistema.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**

3.	Fluxo de Abertura de Manifestação: O processo de abertura de chamados **deverá** ser estruturado em, no mínimo, 4 (quatro) etapas sequenciais:		
		Sim	***Não***
	a) Seleção do tipo de manifestação: O sistema deverá disponibilizar interface baseada em componentes interativos (botões, cards ou listas) para seleção do tipo de manifestação, vinculada às categorias previamente cadastradas e mantidas via backend. Deverá ser possível atualizar dinamicamente essas categorias sem necessidade de atualização do aplicativo. (OBRIGATÓRIO);		
	b) Registro da mensagem: O aplicativo deverá permitir a inserção de conteúdo textual por digitação manual. Adicionalmente, deverá disponibilizar funcionalidade de gravação de áudio com conversão automática para texto (speech-to-text), sendo o texto gerado passível de edição pelo usuário antes do envio; (OBRIGATÓRIO);		
	c) Georreferenciamento da ocorrência: O sistema **deverá** permitir o registro do endereço da ocorrência por meio de: ▪ preenchimento manual estruturado (logradouro, número, bairro, cidade, UF e CEP); e/ou ▪ seleção em mapa interativo com captura de coordenadas geográficas (latitude e longitude), com pino de seleção. Deverá haver integração com serviço de geocodificação para sugestão e validação de endereços. (OBRIGATÓRIO)		
	d) Anexação de arquivos: O aplicativo **deverá** permitir a inclusão de evidências, observando os seguintes limites mínimos: ▪ até 3 (três) imagens, capturadas via câmera ou selecionadas da galeria do dispositivo; ▪ até 3 (três) documentos, nos formatos PDF, DOCX, CSV ou equivalentes. ▪ Deverá haver validação de tamanho máximo por arquivo (até 5mb por arquivo), bem como tratamento de compressão de imagens antes do envio. (OBRIGATÓRIO)		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
4.	Confirmação e Protocolo: Ao final do fluxo, o aplicativo **deverá** apresentar tela de revisão dos dados informados, permitindo confirmação explícita pelo usuário.		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
5.	Consulta e Acompanhamento de Manifestações: O aplicativo deverá disponibilizar módulo de consulta de manifestações, contendo:		
		Sim	***Não***
	a) Listagem de todos os chamados vinculados à conta do usuário ou ao dispositivo utilizado (OBRIGATÓRIO);		

	b) Exibição do status atualizado da manifestação (ex: aberto, respondido, não pertinente) (OBRIGATÓRIO);		
	c) Visualização do histórico de interações e respostas fornecidas (OBRIGATÓRIO);		
	d) Acesso aos anexos vinculados ao chamado (OBRIGATÓRIO);		
	e) Deverá ser possível ao usuário registrar avaliação e feedback sobre a resposta recebida, após a conclusão do atendimento (OBRIGATÓRIO).		
Nº	**REQUISITO**	**ATENDE**	**NÃO ATENDE**
6.	Comunicação e Serviços ao Cidadão: O aplicativo deverá disponibilizar funcionalidades adicionais de comunicação institucional, incluindo:		
		Sim	***Não***
	a) Exibição de links dinâmicos para serviços externos, configuráveis via backend, na tela inicial do aplicativo (OBRIGATÓRIO);		
	b) Seção dedicada à divulgação de conteúdos institucionais, informes e comunicados oficiais, acessível por meio de aba específica (ex: “Saiba mais”) (OBRIGATÓRIO).		
OBSERVAÇÕES:			

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Tabela 3: Estimativa da contratação

LOTE ÚNICO						
IMPLANTAÇÃO						
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant.**		**Valor unitário**	**Valor total**
1	Implantação de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria.	SV	1		R$	R$
2	Montagem de ponto de atendimento presencial.	SV	2		R$	R$
MANUTENÇÃO MENSAL						
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quant. p/mês**	**Quant. (12 meses)**	**Valor unitário**	**Valor total (12 meses)**
3	Licença de uso de sistema de atendimento ao cidadão e ouvidoria, hospedagem do sistema, manutenção e suporte técnico.	Mês	1	12	R$	R$
4	Atendente operador de sistema jornada 40 horas semanais, Ou	Atendentes	8	96	R$	R$
5	Atendente operador de sistema jornada 30 horas semanais.	Atendentes	8	96	R$	R$
6	Coordenador da Equipe de Atendentes	Coordenador	1	12	R$	R$
7	Manutenção de ponto de atendimento presencial.	Pontos	2	24	R$	R$
SERVIÇOS POR MEDIÇÃO						
Item	**Descrição**	**Unidade**	**Quantitativo (12 meses)**		**Valor unitário**	**Valor total (12 meses)**
8	Coleta de dados	SV	12		R$	R$
9	Treinamento na sede da contratante	Horas	150		R$	R$
VALOR GLOBAL ESTIMADO						**R$**

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Há previsão na Lei Orçamentária Anual vigente - 11.001.04.124.0001.2.577.3.3.90.39.99 - ficha 354 (outros serviços de terceiros pessoa jurídica), e as despesas para 2027 serão custeadas pelas dotações orçamentárias que forem aprovadas na respectiva LOA.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação, tendo em vista que o feito será processado pelo procedimento auxiliar de registro de preço;

11.2. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Prefeitura de Mariana, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação e aos demais princípios norteadores da administração pública;

11.3. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Prefeitura de Mariana não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório;

11.4. É facultado ao Pregoeiro ou a autoridade competente, em qualquer fase do processo, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a órgãos competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões;

11.5. Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência deverá ser formalizado com a devida motivação fática e/ou técnica do pleito, cabendo ao ordenador de despesas avalizar a plausibilidade ou não do pedido;

11.6. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia, do interesse público e do formalismo moderado;

11.7. O presente Termo de Referência será parte Integrante do edital e dos seus anexos, bem como da ARP independentemente de sua transcrição, devendo o licitante estar ciente das condições nele estabelecida para a participação no certame e execução do serviço.

Mariana, 01 de setembro de 2026.

_____

Natália Clarice de Araújo Batista

Encarregada de Planejamento da Contratação

_____

Antônio Carlos Souza dos Passos

Encarregado de Planejamento da Contratação

Aprovo o presente Termo de Referência, bem como estou de acordo com todas as informações prestadas nas declarações e assinaturas acima.

_____

Danilo Brito das Dores

Controlador Geral do Município de Mariana

ANEXO I

Demais Requisitos Técnicos e Operacionais

A prestação dos serviços deverá envolver a disponibilização de ferramenta (sistema informatizado), pessoal capacitado, Hardware (mobiliário, equipamentos, computadores, impressoras) além de local para atendimento presencial aos cidadãos, para solicitar serviços, realizar denúncias, fazer elogios, esclarecer dúvidas, enfim, utilizar-se do seu direito à cidadania e exercer seu direito de controle social.

As solicitações de todos os serviços que a Ouvidoria Municipal oferece aos cidadãos, deverão permitir ao indivíduo monitorar o cumprimento dos prazos das solicitações, gerar relatórios e acompanhar suas demandas, tratando-se assim de um sistema que será acessado pelo cidadão e pelo operador, seja o preposto da futura Detentora da Ata de Registro de Preços ou servidores públicos municipais.

A ferramenta eletrônica (software) consistirá em plataforma integrada composta por diversas funcionalidades. Seu objetivo é permitir o registro, acompanhamento, resolução e análise de manifestações dos cidadãos, bem como o gerenciamento das solicitações de serviços e comunicações internas da administração municipal. Cada módulo contribui para a formação de um ecossistema funcional que garante a transparência, agilidade e rastreabilidade dos processos de atendimento ao cidadão, sendo, portanto, parte integrante e indivisível desta contratação.

A ferramenta a ser contratada deverá permitir a organização de suas funcionalidades em módulos ou subsistemas, conforme a necessidade operacional, podendo ser agrupados ou distribuídos livremente, desde que atendam integralmente aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência e neste Anexo. Não será exigida a correspondência exata aos sistemas ou módulos definidos nesses instrumentos, desde que a proposta contemple todas as funcionalidades previstas, de forma coesa e eficiente.

I. GESTÃO DE CADASTRO DE FUNCIONÁRIO E CIDADÃO

Para a correta operação de todos os serviços aqui especificados, se torna primordial a gestão do cadastro de funcionários autorizados que operarão o sistema e também o cadastro dos cidadãos que serão atendidos pela Ouvidoria.

Através da correta gestão destes cadastros, será possível garantir o controle de acesso ao sistema, a confiabilidade de que o sistema reflete a situação real dos setores e departamentos da Prefeitura, e corresponde de forma fidedigna às demandas públicas.

1. Assim, o sistema deverá obrigatoriamente permitir o cadastro do cidadão contemplando o máximo de informações sobre ele, conforme definido abaixo, porém deverá também permitir que um cidadão seja cadastrado mesmo com informações faltantes, respeitando de forma integral a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

1.1. Assim, o cadastro do cidadão deverá conter no mínimo os seguintes campos, com alguns obrigatórios (ou seja, determinantes para a efetivação da manifestação do cidadão) como indicado:

a) Nome (obrigatório);
b) Foto (imagem)
c) Data de Nascimento;
d) CPF (obrigatório);
e) Endereço;

f) Rua;

g) Número;

h) Complemento;

i) Bairro;

j) Cidade;

k) UF;

l) CEP;

m) E-mail;

n) Telefone Fixo;

o) Telefone Celular.

1.2. O cadastro dos funcionários autorizados deverá ser constantemente atualizado para refletir no sistema. Os dados de cadastro do funcionário devem incluir no mínimo:

a) Nome;

b) Data de nascimento;

c) Setor de trabalho;

d) Foto;

e) CPF;

f) Endereço;

g) Rua;

h) Número;

i) Complemento;

j) Bairro;

k) Cidade;

l) Estado;

m) E-mail (que será usado como credencial de acesso ao sistema);

n) Telefone fixo;

o) Telefone celular;

p) Credenciais de acesso;

q) Senha;

r) Permissões nos diversos aplicativos que compõem o fornecimento desta licitação.

1.3. A listagem dos cidadãos deverá conter Nome, e-mail e CPF, e ser apresentada sempre com paginação.

1.4. A nível de pesquisa, deverá permitir que se pesquise o cadastro dos cidadãos por:

a) Nome;
b) CPF;
c) Bairro.

1.5. O sistema deve possuir a função autocomplete.

1.6. O acesso aos serviços que deverão existir no sistema será sempre permitido aos funcionários que participarão efetivamente daquela ação específica.

II. TERMOS E CONCEITOS

Para melhor entendimento dos requisitos da contratação, apresentamos alguns termos e seus significados, visando a melhor compreensão por parte das licitantes interessadas:

a. Ouvidoria: É o nome dado à interação que os cidadãos podem fazer frente à administração municipal. Pode ter vários tipos: Crítica, Denúncia, Dúvida, Elogio, Reclamação e Sugestão/Comentário, podendo ser anônima ou identificada, que é quando o cidadão se identifica e cadastra seus dados pessoais;

b. Atendimento: É a nomenclatura dada ao controle que deverá ser criado quando um ou mais cidadãos procuram um determinado setor da Prefeitura, para conversar sobre um serviço daquele setor;

c. Assunto de Atendimento: É a nomenclatura para todo atendimento que necessita ser categorizado para ser criado;

d. Usuário Padrão: É o cidadão que usufruir dos serviços prestados;

e. Atendente Operador de Sistema: É o funcionário contratado, designado para operar o sistema informatizado e realizar as atividades relacionadas ao atendimento ao cidadão e à gestão das demandas registradas. Tem como atribuições:

- Atender o cidadão presencialmente, ouvir sua solicitação e criar uma Ouvidoria, do tipo que melhor se enquadre à necessidade do cidadão e endereçar a Ouvidoria para o Setor/Subsetor que normalmente trata do assunto em questão;
- Receber os telefonemas, e-mails e WhatsApps dos cidadãos e criar a Ouvidoria no sistema, assim como é feito presencialmente;
- Analisar as Ouvidorias criadas no Website ou através do Aplicativo Móvel de forma a

identificar a pertinência ou não das mesmas, e endereçar as Ouvidorias pertinentes aos Setores/Subsetores que podem resolvê-las;

▪ Monitorar o cumprimento dos prazos das Ouvidorias, de acordo com seus tipos e agir no sentido de notificar os envolvidos de que o prazo está se esgotando;

f. Responsável pelo tratamento das demandas e das respostas (ou simplesmente "Responsável pelas respostas oficiais"): É o servidor público vinculado no sistema a um setor ou subsetor da Prefeitura, que receberá as ouvidorias que forem classificadas pelo Atendente da Ouvidoria e providenciará a resolução da mesma ou reclassificação se necessário.

g. Coordenador da Equipe de Atendentes: É o responsável por realizar todas as tarefas de um atendente normal, além de gerar relatórios de acompanhamento das ouvidorias tratadas e apresentar relatórios ao poder público através do gestor e/ou fiscal do contrato.

h. Participantes da Ouvidoria: São todos os funcionários envolvidos na resolução da ouvidoria, englobando desde o atendente, o responsável pelo tratamento das demandas e das respostas e demais pessoas acrescentadas no processo de resolução.

i. Administrador do Sistema: É a nomenclatura do usuário que tem poderes de administração do sistema, que pode criar novas categorias/subcategorias, atualizar as pessoas responsáveis por cada uma delas, enfim, manter o sistema atualizado para refletir sempre a realidade.

III. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DO SISTEMA/SOFTWARE:

1. O Sistema Informatizado deverá permitir que um registro de ouvidoria ou solicitação de serviço seja criado de forma presencial, via telefone, via e-mail, via website ou via aplicativo móvel (sistemas Android e IOS);

2. Uma demanda de ouvidoria poderá ter diferentes tipos (Crítica, Denúncia, Dúvida, Elogio, Reclamação e Sugestão/Comentário), e estes devem fazer parte de relatórios quantitativos do sistema;

3. O cidadão deverá criar uma demanda Identificada ou Anônima;

4. Na demanda de Ouvidoria Anônima, são preenchidas apenas o tipo da ouvidoria (Ex: Reclamação, Sugestão, etc.), a mensagem, enviar anexos e enviar fotos;

5. Caso a ouvidoria seja identificada, é necessário conter também, no mínimo, o Nome, o CPF e o e-mail do cidadão para que ele possa receber uma resposta de sua solicitação;

6. Deverá permitir que imagens e documentos sejam anexados à Ouvidoria, e estes anexos deverão estar acessíveis para todos os participantes da Ouvidoria;

7. Deverão existir 2 (duas) áreas especiais nesta biblioteca de anexos, a do

"ANTES" e a do "DEPOIS". Elas deverão ser utilizadas para anexar, preferencialmente, imagens de "ANTES" da resolução da Ouvidoria e "DEPOIS" da resolução. Estas imagens farão parte de um relatório específico, que deverá ser denominado "Antes e Depois", e constituirão ferramentas importantes para o setor de comunicação da Ouvidoria, servindo inclusive como ferramenta de medição de resultados de gestão;

8. Os demais documentos deverão ser anexados em uma área geral da Ouvidoria e poderão ser marcados como arquivos públicos, ou seja, ficarão disponíveis para o autor da ouvidoria, ou privados, onde os arquivos ficam disponíveis apenas para os participantes internos;

9. Deve permitir a troca de mensagens entre os participantes de cada ouvidoria, através de Chat interno do sistema;

10. Toda demanda de Ouvidoria criada no sistema receberá um número de protocolo único e através deste número, qualquer cidadão pode consultar o andamento de uma solicitação;

11. A demanda de Ouvidoria poderá ser criada de forma autônoma pelo cidadão, no website ou aplicativo móvel, assim como poderá ser criada de forma assistida pelo atendimento presencial, por e-mail, por telefone e por aplicativo de mensagens instantâneas (whatsapp);

12. Quando criada através do aplicativo móvel, deverá ser possível ao cidadão enviar imagens que serão anexadas na demanda de Ouvidoria, na seção "ANTES";

13. Também através do aplicativo móvel, a ferramenta deverá permitir ao cidadão o envio das coordenadas geográficas do problema em questão. Nos demais meios de comunicação, o atendente poderá informar estas coordenadas em uma tela onde ele pode visualizar o mapa e localizar pelo endereço do cidadão para marcar as coordenadas;

14. Quando criada presencialmente (a demanda de Ouvidoria) o atendente poderá anexar as imagens que porventura o cidadão dispuser, na seção "ANTES";

15. O Atendente poderá associar apenas um cidadão a uma demanda, seja de ouvidoria ou de solicitação de serviço;

16. Caso o cidadão não esteja cadastrado no sistema, o atendente poderá cadastrá-lo;

17. A interface do atendente deverá permitir que a seleção do cidadão se dê através de pesquisa por nome ou CPF, e devido à grande quantidade de registros, caso o resultado da pesquisa exceda uma quantidade de registros, o resultado deverá ser paginado;

18. A quantidade de registros por página deverá ser passível de configuração;

19. A demanda de ouvidoria criada deverá ser encaminhada ao subsetor mais indicado para a sua resolução;

20. Os Setores poderão agir como agrupadores de subsetores, que possuirão um responsável por enviar as respostas;

21. Os setores e subsetores possuirão um prazo para a devolução de uma resposta ao cidadão. Este prazo deverá ser contado em dias corridos e deve obedecer o prazo legalmente estabelecido;

22. O sistema deve permitir a prorrogação do prazo legal, apenas uma única vez e mediante justificativa que deve ficar gravada no sistema;

23. Os setores e subsetores possuirão uma META, que poderá ser individualizada, para a devolução de uma resposta ao cidadão. Esta META deverá ser contada em dias corridos e será estabelecida pela administração pública, não podendo ser superior aos prazos legais, devendo, contudo, cumprir o princípio da razoabilidade;

24. Deverá ser permitida a criação de novos setores, subsetores e edição dos existentes;

25. O Sistema deve permitir a ativação e desativação das secretarias e ou subsetores desde que não existam registros em aberto no sistema;

26. Após o cadastro da demanda de ouvidoria pelo atendente, o mesmo deverá ter a possibilidade de notificar todos os setores instantaneamente. Esta notificação se dará por e-mail, e neste e-mail deverá ser enviado um link de acesso rápido à demanda de ouvidoria;

27. O sistema deve possuir central de notificações onde toda nova atividade pertinente do sistema deve ser comunicada aos usuários envolvidos;

28. A central de notificação deve permitir a marcação de leitura de uma notificação por usuários;

29. Os participantes da demanda de ouvidoria deverão contar com um ambiente de troca de mensagens chamado de *Chat*, que é exclusivo daquela demanda, onde podem interagir, enquanto a solicitação não apresenta solução. Após resolvida, a solicitação não poderá ter novas mensagens;

30. No Chat, deverá ser apresentada a solicitação original e logo abaixo as mensagens trocadas entre os respectivos envolvidos;

31. O Chat será composto de um campo de mensagem que poderá ser preenchido enquanto a demanda de ouvidoria estiver em aberto, ou seja, não houver resposta oficial para a mesma;

32. A cada mensagem enviada no Chat, uma notificação é enviada para a central de notificações de cada participante envolvido;

33. Os dados trocados no chat submeter-se-ão às mesmas proteções e sigilos previstos no por lei, inclusive no que se refere à LGPD e regulamentos subjacentes sobre o tema eventualmente expedidos pela Prefeitura Municipal;

34. As mensagens deverão ser exibidas cronologicamente especificando quem é o autor da mensagem e o horário em que ela foi enviada;

35. Após o cadastro da demanda de Ouvidoria pelo Atendente, enquanto a solicitação não estiver concluída, os participantes poderão anexar arquivos pertinentes, especificando sua visibilidade como público ou privado. Estes arquivos poderão ser fotos, documentos ou arquivos compactados (zip, rar) e podem ser acessados por todos os demais participantes internos daquela demanda de ouvidoria;

36. O sistema deve permitir salvar rascunho de respostas que podem ser alteradas até o momento em que a resposta for enviada ao cidadão;

37. A demanda de Ouvidoria é considerada respondida assim que o responsável envia a resposta ao cidadão;

38. O sistema deve oferecer em sua plataforma um formulário na web para que o cidadão pesquise o andamento de suas ouvidorias, através de inserção do protocolo da sua demanda de ouvidoria;

39. O sistema deve gerar relatório sobre os prazos de resposta (Ouvidoria no prazo especificado ou fora dele);

40. Para a elaboração da resposta oficial para o Cidadão poderá ser utilizada como base uma das mensagens trocadas entre os setores responsáveis e este texto pode ser editado e complementado pelo responsável pela resposta;

41. O Sistema deverá permitir o cadastramento/edição de modelos de respostas para demanda de ouvidorias, visando uma melhor padronização nas respostas dadas ao cidadão e maior clareza nas informações;

42. Após configurar a mensagem oficial, ela deverá ser enviada selecionando uma das formas de contato abaixo:

a) e-mail do cidadão cadastrado;

b) e-mail avulso (informado pelo Atendente no momento do envio da resposta);

c) telefone do cidadão (ligação realizada pelo Atendente).

43. A resposta oficial deverá ficar disponível para consulta em plataforma web, através do protocolo e deverá conter no mínimo as seguintes informações:

a) o número do protocolo;

b) o tipo da demanda de ouvidoria;

c) o canal que foi utilizado para sua criação;

d) a mensagem original incluindo fotos e arquivos anexados;

e) a resposta oficial incluindo fotos e anexos públicos;

f) as datas de criação da demanda de ouvidoria e da resposta.

44. Uma demanda de ouvidoria que tenha sido respondida não poderá sofrer

alterações por parte de seus participantes.

45. O sistema deverá possibilitar a consulta às demandas de Ouvidoria Ordenadas e/ou filtradas de diversas formas:

a) por protocolo;

b) por cidadão solicitante;

c) por canal;

d) por tipo;

e) por data de criação;

f) por setor responsável;

g) por bairro;

h) por status da demanda de ouvidoria (nova, em atendimento, respondida).

46. Os filtros poderão ser agrupados de forma a permitir pesquisas cruzadas.

47. Deve possuir filtros de pesquisa rápidos por ouvidorias.

48. As listagens deverão exibir links que apresentem uma tela de detalhes daquela demanda de ouvidoria, e desta tela deverá ser possível acessar todas as informações pertinentes ao processo de trabalho. (chat de mensagens, arquivos anexados).

49. O setor responsável deverá ser exibido na listagem desde que a demanda de ouvidoria já tenha sido considerada pertinente e classificada pelo atendente, que neste momento terá indicado qual setor / subsetor deverá tratar aquela demanda de ouvidoria e deverá também ter um link de fácil acesso aos prazos e usuários responsáveis por aquele subsetor;

50. É imprescindível que tenha links para criação de novo registro de demanda de Ouvidoria, inserção de arquivos neste registro, chat de mensagens vinculado e notificação de setores;

51. O usuário do sistema, ao se logar no mesmo, deverá ter como acessar uma tela onde mostra todas as ouvidorias em que o mesmo está associado;

52. O sistema deve gerar log de todas as ações realizadas pelos usuários tornando-o mais seguro e auditável;

53. O sistema deve permitir ao Responsável pelas respostas das ouvidorias a criação de uma solicitação de serviços previamente cadastrados no sistema.

54. O sistema deverá possuir diversos relatórios com as seguintes características e tipos de filtro de pesquisa:

a) data inicial e final (Período);

b) setores;

c) tipos de ouvidoria;

d) canais de atendimento;

e) status de resposta (respondida ou não);

f) status de prazo (atrasada ou não).

55. Deverá ser possível configurar no sistema, quais seções devem fazer parte do relatório, permitindo com isto gerar um relatório com diferentes níveis de detalhes, como:

a) capa;

b) gráficos;

c) visão geral dentro do mês;

d) visão resumida das secretarias;

e) visão detalhada das secretarias;

f) detalhamento das ouvidorias incluindo os protocolos criados (estes protocolos devem possuir links que permitem abrir a página de detalhe dos mesmos (somente para usuários autorizados);

g) média de prazo de respostas;

h) metas alcançadas;

i) conclusão (ranking dos setores) como indicativo de eficiência;

j) no Relatório "Antes e Depois" deverá ser possível filtrar as demandas de ouvidoria, como anteriormente citado, e deverá apresentar as imagens de antes e depois da realização da solicitação;

k) no Relatório de mapa das demandas de ouvidoria, deverá ser possível filtrar as Ouvidorias, como anteriormente citado, e depois apresentar o resultado num mapa, onde cada demanda de ouvidoria receberá um pino no mapa, para indicar sua localização;

l) o sistema deverá possuir webservices que permitam mostrar os dados quantitativos de demandas em um website ou quiosque multimídia de acordo com interesse do administrador do sistema. Estes dados serão customizados pela Detentora da Ata de Registro de Preços;

m) deve gerar relatório com o mapeamento em tempo real de todos os responsáveis por responderem às ouvidorias de seus respectivos setores/subsetores.

56. O sistema deve disponibilizar uma página web para a demanda de ouvidoria que tem como objetivo facilitar a comunicação entre a administração pública e os cidadãos do município. Ela deve fornecer informações cruciais sobre os serviços da demanda de ouvidoria, estatísticas de atendimento e os canais de comunicação disponíveis para os cidadãos;

57. Deve permitir que os cidadãos possam criar novas ouvidorias de forma anônima ou identificada;

58. Deve disponibilizar meios para que os cidadãos possam rastrear o status de suas

ouvidorias e solicitações de serviços com base no protocolo da demanda de ouvidoria;

59. Deve apresentar estatísticas relacionadas ao desempenho da Ouvidoria, informando aos cidadãos sobre o número de ouvidorias recebidas, respondidas no prazo, respondidas fora do prazo, aguardando resposta no prazo e aguardando resposta fora do prazo;

60. Destacar outros canais de acesso à demanda de ouvidoria como presencial, telefônico, por e-mail, WhatsApp, totens multimídia e aplicativo;

61. Deve possuir uma seção que forneça informações sobre a legislação que rege a demanda de ouvidoria;

62. O sistema poderá oferecer, sem custo adicional, funcionalidade, intimamente integrada com o setor de Ouvidoria, visando aprimorar a oferta de serviços e a eficiência na gestão de solicitações dos cidadãos - Solicitação de Serviços. Este módulo, se ofertado, deve expandir as funcionalidades da demanda de ouvidoria, permitindo a conversão de manifestações diversas, como solicitações, reclamações e sugestões, em solicitações formais de serviços, de acordo com as necessidades identificadas, devendo:

- oferecer meios de cadastrar os serviços oferecidos pela prefeitura. Esse catálogo deverá incluir uma variedade de serviços e suas descrições, permitindo que a equipe da demanda de ouvidoria os associe às manifestações recebidas de forma ágil;
- cada serviço será associado a um setor específico da prefeitura, garantindo que as solicitações sejam direcionadas para as equipes internas responsáveis pela sua resolução. Os serviços poderão ser organizados em uma hierarquia, onde um serviço pode ser atrelado a outro;
- cadastro de serviços deve conter no mínimo as seguintes informações:
  - nome (obrigatório);
  - setor Responsável (obrigatório);
  - usuários responsáveis pela execução do serviço (obrigatório);
  - descrição do serviço (obrigatório);
  - data limite de conclusão.
- sempre que um serviço for solicitado via uma demanda de ouvidoria, o responsável por executar este serviço receberá uma notificação em sua central de notificações.
- o responsável por executar um serviço só poderá ter acesso aos serviços que lhe são pertinentes;
- cada responsável por realizar um serviço deverá ter como informar que iniciou o atendimento daquele serviço, onde o sistema deve disparar um controle de tempo do atendimento e ao final do mesmo, o responsável deverá informar ao

sistema se o problema foi resolvido ou não.

- a cada solicitação de serviços deve estar disponível um chat interno para os envolvidos;
- deve ser disponibilizada função para disponibilização de anexos e fotos a cada solicitação de serviços;
- o cidadão criador da demanda de ouvidoria que deu origem a uma solicitação de serviços deve poder acompanhar em tempo real o andamento da solicitação através do site da demanda de ouvidoria.
- deve oferecer vários relatórios aos administradores, tais como:
  - número de serviços solicitados;
  - mapeamento dos responsáveis por executar os serviços;
  - comparação de serviços que resolveram e que não resolveram os problemas;
  - realizados dentro da data limite x fora da data limite;
  - número de serviços realizados por setor;
  - número de serviços realizados por responsável.

Da satisfação do cidadão quanto ao serviço

63. O sistema de gerenciamento de ouvidorias deverá possuir funcionalidades para realização de medições da satisfação da população através de pesquisas de opinião, o que envolve a disponibilização de um módulo para este fim, o hardware necessário para sua operacionalização (Totem, dispositivos de coleta de dados) e também o pessoal necessário, quando a coleta de dados for através de pesquisadores.

Pesquisa de Opinião e satisfação dos cidadãos quanto aos serviços públicos é a nomenclatura atribuída a uma enquete composta de uma ou mais perguntas, que podem ter uma ou mais respostas, que é apresentada ao cidadão, em um totem multimídia ou através de um pesquisador humano, para coletar a opinião pública sobre um determinado assunto.

Trata-se de avaliação contínua da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários quanto aos serviços públicos, dando concretude à ouvidoria e propiciando a busca ativa das necessidades e reclamações dos cidadãos.

A avaliação servirá também de instrumento de busca ativa das demandas e reclames da população da zona rural e com dificuldades de acesso eletrônico ou acesso às unidades físicas do sistema de ouvidoria.

Além disso, buscará analisar, de modo geral:

- satisfação do usuário com o serviço prestado;
- qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- quantidade e tipos de manifestações de usuários; e
- medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Para melhor entendimento dos requisitos da contratação, apresentamos alguns termos e seus significados técnicos:

a. Pesquisa de satisfação: É a nomenclatura atribuída a uma enquete composta de uma ou mais perguntas, que podem ter uma ou mais respostas, que é apresentada ao cidadão, em um totem multimídia, podendo ocorrer via web ou aplicativo;

b. Totem Multimídia: É um hardware específico, preparado para ser colocado em locais públicos (devendo possuir chassi fechado visando evitar vandalismos), com uma tela sensível a toque (touch screen) para coleta de informações;

c. Pesquisador: É a pessoa responsável por aplicar um questionário depesquisa de opinião pública e coletar suas respostas.

Requisitos mínimos do serviço através dos totens:

64. Permitir aos gestores do sistema, a criação e aplicação de enquetes para conhecer a opinião pública quanto à satisfação, visando a excelência da prestação dos serviços públicos através de um planejamento mais adequado à realidade das comunidades;

65. Cada enquete, para ser exibida nos Totens, deverá ter uma interface de votação com as seguintes capacidades:

a) ter uma tela de apresentação, onde são explicados os motivos da realização daquela enquete e de como devem ser respondidas as questões que virão a seguir;

b) o sistema deverá exibir uma pergunta com suas respectivas opções de resposta, por vez;

c) o usuário terá ao menos 2 (dois) minutos para responder a cada pergunta;

d) o sistema deverá permitir que o votante reinicie o contador;

e) o sistema deverá permitir que o votante volte à tela de boas vindas;

f) o sistema deverá exibir uma mensagem de agradecimento após a última resposta.

g) o sistema deverá voltar à tela de boas vindas após a última resposta.

66. Cada enquete pode ter uma ou mais perguntas. Estas perguntas são cadastradas pelos gestores do sistema em interface específica para este fim;

67. Cada pergunta deverá ter os seguintes parâmetros:

a) descrição da pergunta;

b) ordem de prioridade;

c) formato de exibição das respostas;

d) botões;

e) Combo (select);

f) Radio-button;

g) Checkbox;

h) Textbox (campo aberto).

68. O sistema deverá apresentar os resultados das enquetes, em relatórios onde serão apresentadas as perguntas e as respostas dos cidadãos, agrupadas e ponderadas, com suas votações quantitativas e percentuais;

69. O Sistema deverá permitir a geração de um arquivo PDF do resultado de uma enquete. Neste PDF serão apresentadas todas as perguntas e respostas, além da totalização dos votos recebidos, apresentando o número de votos e o percentual destes votos perante todos os votos daquela pergunta;

70. Ao reiniciar uma enquete, o administrador pode alterar perguntas, respostas, remover perguntas e/ou respostas da enquete;

71. O sistema deve funcionar off-line (sem acesso a internet) visto que em muitas localidades e distritos não tem internet disponível;

72. Havendo disponibilidade de conexão à internet no local de instalação do totem destinado à realização de enquetes, o sistema deverá estabelecer comunicação com o servidor web, de forma segura e contínua, para viabilizar a geração remota dos relatórios correspondentes, conforme os parâmetros definidos contratualmente e em conformidade com a legislação aplicável.

IV. DO ATENDIMENTO E DO FLUXO

Com a função de gerir as recepções dos pontos de atendimento, assim como das interações com a Prefeitura, este serviço consiste num módulo que deverá possuir funcionalidades para permitir controlar a ordem de atendimento das pessoas, quem são as pessoas que desejam o atendimento, e quais as pessoas que realizam o atendimento, bem como medir a satisfação dessas pessoas com o atendimento recebido.

Além disso, quantificar e gerar relatórios do tempo de atendimento e do número de atendimentos que aquele setor realizou, como forma de medir resultado e produzir indicadores de qualidade de gestão e eficiência.

São características/requisitos de operação para este serviço:

1. O Atendente Operador de Sistema também cria novos registros de atendimento. Na criação de um atendimento, deverá ser possível selecionar um ou mais cidadãos que estejam solicitando o atendimento;

2. Para os casos do cidadão não cadastrado, o atendente poderá cadastrá-lo no sistema. Este cadastro do cidadão é compartilhado por todos os serviços objetos desta contratação;

3. A pesquisa por cidadãos deverá ser possível por CPF ou Nome. A quantidade de registros, se for maior que a quantidade parametrizada no sistema, deverá ser apresentada de forma paginada;

4. No cadastro de um atendimento, deve ser possível registrar o assunto e observações sobre o mesmo;

5. Todo atendimento possuirá um ou mais destinatários;

6. Na interface de utilização do sistema, deverá ser apresentado um dashboard mostrando o número de atendimentos em cada fila/tipo de atendimento;

7. Os relatórios do sistema deverão ser gerados somente pelos usuários administradores do sistema, devendo estes relatórios contemplarem:

a) Relatório Geral do Atendimento - contém as estatísticas do atendimento em um dado período;
b) número de atendimentos e encaminhamentos realizados no período;
c) eficiência de atendimento;
d) atendimentos por responsáveis.

V. DOS INDICADORES

1. O sistema deve apresentar um módulo que vise suportar a divulgação dos indicadores de performance dos serviços prestados pela ouvidoria municipal.

Para melhor entendimento desses requisitos, seguem algumas definições:

a. Ação Institucional: é o nome dado ao registro de um serviço, realizado pela prefeitura e que necessita ser informado à população;

b. Indicadores da Ouvidoria: são valores que compõem uma série histórica para avaliação de desempenho e monitoramento.

Requisitos:

2. O Sistema deverá ser capaz de armazenar uma ação institucional e este registro deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

a) nome da ação;
b) texto de descrição;
c) data de criação;
d) data para início da veiculação;
e) tempo de veiculação padrão;
f) data para término da veiculação;
g) status da publicação (ativo ou não);
h) deverá ser capaz de armazenar várias imagens.

3. Os indicadores da ouvidoria são os dados dos atendimentos no município, e o sistema deverá permitir que sejam cadastrados tantos indicadores quanto necessário;

4. Os indicadores poderão ser categorizados;

5. O Sistema deverá gerar gráficos cruzando informações, devendo conter no mínimo:

a) Gráfico de colunas com "Ouvidorias respondidas" x "Ouvidorias não respondidas", geral, por ano ou mês, de acordo com a escolha do usuário;

b) Gráfico de pizza com "Ouvidorias aguardando respostas e que estão no prazo legal" x "Ouvidorias aguardando respostas e que estão atrasadas";

c) o sistema deverá permitir listar e editar todos os dados cadastrados;

d) o sistema deverá possuir webservices capazes de veicular os dados das ações institucionais e gráficos em um website, smart tv ou totem multimídia, de acordo

com o interesse do administrador do sistema.

VI. DO FLUXO DE TAREFAS E DEMANDAS

1. A solução a ser oferecida pela futura Detentora da Ata de Registro de Preços deverá disponibilizar, por meio do sistema informatizado, módulo destinado ao controle e à gestão do fluxo de tarefas e demandas da equipe de atendimento, abrangendo atendentes operadores de sistema e coordenador, com o objetivo de organizar, distribuir e acompanhar as atividades relacionadas aos processos de atendimento ao cidadão, suporte à prefeitura e demais afazeres administrativos internos.

O serviço de Controle de Tarefas e Demandas tem por finalidade permitir ao gestor monitorar, quantificar e avaliar o desempenho da equipe de atendimento, possibilitando a análise da produtividade individual e coletiva, a qualidade da execução das atividades e o cumprimento de prazos estabelecidos.

Dessa forma, cada demanda interna poderá ter seu desenrolar monitorado e registrado no sistema, incluindo as tarefas atribuídas aos atendentes operadores de sistema e as ações de supervisão e acompanhamento realizadas pelo coordenador.

Para melhor entendimento dos requisitos da contratação, seguem algumas definições:

a. Tarefa: é o nome dado ao registro de uma solicitação interna de serviço entre um ou mais funcionários do mesmo setor ou de setores diferentes;

b. Demanda: É um conjunto de tarefas que estão relacionadas a um objetivo comum;

c. Projeto: É um conjunto de demandas e tarefas;

d. Autor: É o funcionário que efetivamente criará a tarefa.

e. Responsável: É como se chamará o(s) funcionário(s) a quem se destinará a solicitação da execução da tarefa, ou seja, é quem irá atuar para que a tarefa seja cumprida conforme solicitado.

2. Devem ter sua prioridade especificada no momento da criação. A prioridade é um fator discricionário quando da manipulação das tarefas, demandas e projetos no

sistema;

3. Pode-se especificar uma data limite para uma tarefa, demanda ou projeto. Quando isto é feito, os executores visualizam esta data ao visualizarem suas tarefas, demandas ou projetos;

4. Toda tarefa deverá ter pelo menos um autor e pelo menos um responsável. A interface de pesquisa de funcionários deve permitir sua pesquisa por nome ou CPF;

5. O Assunto da tarefa, demanda ou projeto é o que vai permitir a diferenciação entre eles, quando estiverem sendo listados;

6. O texto da tarefa, demanda ou projeto é onde a solicitação deverá ser descrita com detalhes. Deve ser possível usar recursos "rich-text", como negrito, itálico, tipos de letra, tamanho de letra, etc;

7. Deve ser possível anexar um arquivo a uma tarefa, demanda ou projeto. Este arquivo poderá ser uma imagem ou um arquivo compactado de no mínimo 5 Mb.

8. Toda tarefa, ao ser criada, deve ganhar o status de Submetida; quando algum dos executores for trabalhar nela, deverá clicar em Atender e seu status passará para em Atendimento. Quando o responsável concluir a tarefa, ela passará para Concluída resolvida ou Concluída e não resolvida;

9. Cada demanda ou projeto deve possuir uma área de troca de mensagens entre os participantes. Estas mensagens podem ser textuais ou também podem ter um arquivo anexado. Através destas trocas de mensagens, os funcionários atuam para executar a demanda ou projeto solicitados;

10. As tarefas, demandas e projetos devem poder ser ordenados por data de criação (em ordem ascendente ou descendente) e por prioridade (da maior para a menor e vice-versa);

11. As tarefas, demandas e projetos podem ser filtrados de diversas formas: por protocolo, tarefas criadas por mim e tarefas atrasadas;

12. Ao selecionar detalhes de uma tarefa, demanda ou projeto, deverá ser exibida uma página com um resumo das informações;

O serviço de atendimento ao cidadão e ouvidoria tende a gerar a constante necessidade da troca formal de informações dentro da Prefeitura (para usuários autorizados), além das informações passadas via chat das ouvidorias, via solicitações de serviços, via tarefas e demandas, informações podem ser trocadas através de Comunicação Interna Eletrônica.

Este módulo denominado “Comunicação Interna Eletrônica” tem como principal finalidade melhorar o controle do fluxo de comunicações entre funcionários da DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS (atendentes operadores de sistema e coordenadores) e funcionários da Prefeitura.

Através deste serviço deverá ser possível saber quais os comunicados foram criados, quem os criou, quem os leu, quando ocorreu esta leitura, qual a categoria deste comunicado, etc.

Os requisitos para este serviço são:

13. Uma comunicação interna poderá ser criada por qualquer funcionário cadastrado no sistema, e deverá possuir no mínimo os seguintes campos de parametrização:

a) data de criação;
b) prioridade;
c) categoria;
d) remetente(s);
e) destinatário(s);
f) leitor(es);
g) assunto;
h) corpo da Mensagem;
i) anexo.

14. Toda Comunicação Interna - “CI”, a ser criada deverá receber um número de protocolo único, que a identifica por toda sua existência;

15. A seleção de envolvidos nas comunicações internas, sejam remetentes, destinatários ou leitores obedecerá à mesma interface, que permitirá pesquisar por Nome ou CPF e os resultados são paginados, caso necessário;

16. Uma Comunicação Interna poderá ter um ou mais remetentes, sendo que todos precisarão assinar digitalmente o referido documento;

17. Quando o autor é o único remetente, a assinatura será automática, caso contrário, todos os inseridos como remetentes da comunicação serão convidados a assiná-la;

18. Neste caso, enquanto as assinaturas dos remetentes não estiverem satisfeitas, a Comunicação Interna não poderá ser enviada, devendo permitir que uma data de documento seja escolhida por meio de um calendário, podendo esta data ser retroativa para não prejudicar o registro de nascedouro do documento;

19. Criada a Comunicação Interna, as prioridades deverão ser separadas em "Normal", "Importante" e "Urgente", de modo que as Comunicações Internas pertencentes a cada categorias possam ser personalizáveis, caso haja mudança de status da sua condição de prioridade;

20. O sistema deverá atender 3 (três) cenários distintos, quando o criador é for remetente sozinho, quando o criador for remetente com outros funcionários, e quando o criador não é remetente, neste caso o sistema deverá ser parametrizado da seguinte forma:

a) quando o Criador da Comunicação Interna é Remetente sozinho, o sistema deverá notificar aos Destinatários que existe uma nova CI para ser lida;
b) quando o Criador da Comunicação Interna é Remetente com outros funcionários, ou não é Remetente, o sistema deverá notificar os demais Remetentes que existe nova CI para ser assinada ou rejeitada;
c) caso seja assinada por todos os Remetentes, o sistema deverá notificar os Destinatários. Caso contrário, o sistema deverá retornar essa CI para o criador revisar.

21. Os destinatários deverão abrir a CI eletronicamente, visualizando assim seu conteúdo. Quando todos os destinatários daquela CI a visualizarem, ela tem seu status alterado para concluída, automaticamente;

22. O tratamento dado aos leitores é semelhante aos dos Destinatários, porém, eles não poderão interferir na conclusão da CI;

23. O campo "mensagem" é um campo "rich text", ou seja, deverá permitir formatação gráfica, devendo o sistema disponibilizar um canal de troca de mensagens para que sejam sanadas dúvidas a respeito do conteúdo da CI entre os funcionários;

24. As mensagens deverão ser exibidas cronologicamente especificando quem é o autor da mensagem e o horário em que ela foi enviada;

25. Toda mensagem criada deverá ser enviada por e-mail a todos os usuários responsáveis com um link que permita a continuação da interação nesta solicitação;

26. A listagem deverá conter as informações referentes à Comunicação Interna, sendo elas:

a) protocolo;
b) data do documento;
c) status da CI (enviada, remetentes assinaram, destinatários leram);
d) remetentes, destinatários, leitores;
e) assunto e mensagem;
f) anexos.

27. Na listagem de Comunicações Internas o comportamento destas dependerá de qual etapa de seu fluxo o documento estiver. Sendo que, antes do criador enviar a CI, apenas ele mesmo pode visualizar seu conteúdo na listagem e, após o envio, apenas os funcionários que são Remetentes e não são os criadores da CI poderão visualizar e assinar/rejeitar;

28. A visualização dos Destinatários é oferecida apenas depois que todos os Remetentes assinarem a CI, para funcionários que são Destinatários, deverá ser oferecido a opção abrir a CI para visualizar seu conteúdo bem como a opção de responder a CI, invertendo-se os Destinatários com os Remetentes no formulário de nova CI;

29. Para cada CI na listagem, deverá ser oferecido um link para gerar um documento oficial da CI em PDF;

30. Os filtros de pesquisa devem prover acesso rápido às CIs por meio de consulta em um campo de texto e também pelos seguintes filtros parametrizados:

a) protocolo;
b) assunto;
c) mensagem;
d) data do documento;
e) prioridade;
f) se Remetentes revisaram;

g) se Destinatários revisaram;
h) funcionário criador;
i) se criador revisou;
j) remetentes;
k) destinatários;
l) setor remetente;
m) setor destinatário;
n) leitores.

31. O sistema deverá disponibilizar uma visão das CIs em forma de calendário, com base na data dos documentos, em cada dia do calendário será colocado apenas o protocolo da CI, com um link para acessá-la;

32. Visando facilitar os trabalhos de rotina, o sistema deverá ter a possibilidade de criar modelos de CI para uso geral de todos os funcionários e também o próprio usuário poderá ter seus modelos particulares;

33. Neste caso, ao buscar um modelo no banco de modelos, aquele conteúdo é inserido na mensagem da CI, sendo possível continuar dali a edição do texto.

VII. APLICATIVO MOBILE DE OUVIDORIA - REQUISITOS FUNCIONAIS

1. A solução deverá contemplar aplicativo mobile nativo ou híbrido, compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, disponibilizado para download nas respectivas lojas oficiais.

2. O aplicativo deverá permitir ao cidadão o registro de manifestações de ouvidoria, contemplando obrigatoriamente as modalidades anônima e identificada, respeitando as regras de negócio e validações definidas pelo sistema.

3. Fluxo de Abertura de Manifestação

O processo de abertura de chamados deverá ser estruturado em, no mínimo, 4 (quatro) etapas sequenciais:

a) Selecao do tipo de manifestacao

O sistema deverá disponibilizar interface baseada em componentes interativos (botões, cards ou listas) para seleção do tipo de manifestação, vinculada às categorias previamente cadastradas e mantidas via backend.

Deverá ser possível atualizar dinamicamente essas categorias sem necessidade de atualização do aplicativo;

b) Registro da mensagem

O aplicativo deverá permitir a inserção de conteúdo textual por digitação manual.

Adicionalmente, deverá disponibilizar funcionalidade de gravação de áudio com conversão automática para texto (speech-to-text), sendo o texto gerado passível de edição pelo usuário antes do envio;

c) Georreferenciamento da ocorrência

O sistema deverá permitir o registro do endereço da ocorrência por meio de:

▪ preenchimento manual estruturado (logradouro, número, bairro, cidade, UF e CEP); e/ou
▪ seleção em mapa interativo com captura de coordenadas geográficas (latitude e longitude), com pino de seleção.

Deverá haver integração com serviço de geocodificação para sugestão e validação de endereços.

d) Anexação de arquivos

O aplicativo deverá permitir a inclusão de evidências, observando os seguintes limites mínimos:

▪ até 3 (três) imagens, capturadas via câmera ou selecionadas da galeria do dispositivo;
▪ até 3 (três) documentos, nos formatos PDF, DOCX, CSV ou equivalentes.

▪ Deverá haver validação de tamanho máximo por arquivo (até 5mb por arquivo), bem como tratamento de compressão de imagens antes do envio.

4. Confirmação e Protocolo

Ao final do fluxo, o aplicativo deverá apresentar tela de revisão dos dados informados, permitindo confirmação explícita pelo usuário.

Após o envio, deverá ser gerado automaticamente um número de protocolo único, associado à manifestação, que possibilite seu rastreamento e acompanhamento.

5. Consulta e Acompanhamento de Manifestações

O aplicativo deverá disponibilizar módulo de consulta de manifestações, contendo:

a) listagem de todos os chamados vinculados à conta do usuário ou ao dispositivo utilizado;
b) exibição do status atualizado da manifestação (ex: aberto, respondido, não pertinente);
c) visualização do histórico de interações e respostas fornecidas;
d) acesso aos anexos vinculados ao chamado;
e) deverá ser possível ao usuário registrar avaliação e feedback sobre a resposta recebida, após a conclusão do atendimento.

6. Comunicação e Serviços ao Cidadão

O aplicativo deverá disponibilizar funcionalidades adicionais de comunicação institucional, incluindo:

a) exibição de links dinâmicos para serviços externos, configuráveis via backend, na tela inicial do aplicativo;

b) seção dedicada à divulgação de conteúdos institucionais, informes e comunicados oficiais, acessível por meio de aba específica (ex: “Saiba mais”).

VIII. INTERDEPENDÊNCIA ENTRE MÓDULOS

1. Todos os módulos deverão ser tecnicamente interdependentes. O cadastro alimenta os demais sistemas; a ouvidoria interage com atendimento, serviços, tarefas, comunicações e indicadores; pesquisas de opinião retroalimentam o planejamento; e a gestão de tarefas garante a resolutividade das demandas. Por isso, a solução é indivisível e sua plena funcionalidade exige a implantação de todos os módulos descritos neste anexo.

Edital de licitação

Processo licitatório nº 209/2026

Pregão eletrônico n° 019/2026

REGISTRO DE PREÇO nº 021/2026

Anexo II – Modelo de declaração conjunta sobre atendimento às Condições de participação

Prezados senhores,

A empresa _____, inscrita no cnpj sob nº _____, por intermédio de seu (sua) representante legal o (a) sr. (a) _____ inscrito (a) no cpf sob o nº _____, e portador(a) da carteira de identidade nº _____, declara, sob as penalidades da lei,:

1-Que está ciente e concorda com as condições contidas no edital, no termo de referência e em seus anexos.

2-Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias.

3-Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

4-Que não se enquadra nas vedações previstas no §1º do art. 9º da lei federal 14.133/2021.

Atenciosamente, _

5-Que inexiste fato superveniente de impedimento legal para licitar ou contratar com a administração pública.
6-Que tomamos conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação

7-Declaramos, sob as penalidades da lei, que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal.

8-Declaramos para fins de participação no certame em epigrafe, que atende à reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no inciso IV do art.63 da lei 14.133/2021

9- Declaramos sob as penas da lei, e para que produzam todos os efeitos jurídicos, que os documentos enviados para este processo são autênticos e íntegros, condizentes com o documento original sob pena de falsidade ideológica.

Local e data.

(carimbo e assinatura do representante legal da empresa)

Edital de licitação

Processo licitatório nº 209/2026

Pregão eletrônico n° 019/2026

REGISTRO DE PREÇO nº 021/2026

Anexo III– Modelo de declaração de disponibilidade de equipamentos, material e pessoal técnico e apoio

A empresa _____, inscrita no cnpj sob nº _____, por intermédio de seu (sua) representante legal o (a) sr. (a) _____ inscrito (a) no cpf sob o nº _____, e portador(a) da carteira de identidade nº _____, declara que possui todos os equipamentos, material e pessoal técnico e de apoio previstos neste edital, observando todas as exigências do projeto básico, suficiente para atender as frentes de trabalho, simultaneamente, para a execução dos serviços com excelência, comprovando assim a capacidade operacional igual ou superior ao exigido para o item proposto,

..... ,..... de ..... de 2026

.....

Assinatura do Representante Legal da Licitante

Carimbo de CNPJ da Licitante

ANEXO IV-MODELO DE DECLARAÇÃO PARA INDICAÇÃO DO RESPONSÁVEL TÉCNICO DA EMPRESA

Edital de licitação

Processo licitatório nº 209/2026

Pregão eletrônico n° 019/2026

REGISTRO DE PREÇO nº 021/2026

A empresa _____ CNPJ _____ indica o profissional abaixo como o seu Responsável Técnico para a realização do objeto do Pregão Eletrônico 009/2026.

Eu(nome do profissional)..... autorizo a minha inclusão na equipe técnica da empresa ..... CNPJ: .....e declaro que irei participar na execução dos trabalhos referentes a Pregão Eletrônico 029/2025 realizada pela Prefeitura Municipal de Mariana.

Mariana____ de julho de 2026

_____

Assinatura do profissional

CREA/CAU n° .....

_____

Assinatura do Responsável legal da empresa

Nome/CNPJ:

Anexo V– Modelo de declaração de enquadramento fiscal

Edital de licitação

Processo licitatório nº 209/2026

Pregão eletrônico n° 019/2026

REGISTRO DE PREÇO nº 021/2026

Prezados senhores,

[nome da empresa], [qualificação: tipo de sociedade (ltda, s.a, etc.), endereço completo, inscrita no cnpj sob o nº [xxxx], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da carteira de identidade nº [xxxx], inscrito no CPF sob o nº [xxxx], declara, sob as penalidades da lei, que se enquadra como microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do art. 3º da lei complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da lei complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006 e pelo artigo 4º da lei nº 14.133/2021.

Declaro não ter celebrado contratos com a administração pública no ano-calendário da presente licitação cujos valores somados ultrapassem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

Declaro, para fins da LC 123/2006 e suas alterações, sob as penalidades desta, ser:

( ) MICROEMPRESA – receita bruta anual igual ou inferior a 360.000,00 e estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da lei complementar nº 123/06 alterada pela lc 147/2014.

( ) EMPRESA DE PEQUENO PORTE – receita bruta anual superior a 360.000,00 e igual ou inferior a 4.800.000,00 valores , estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas pelo § 4º do art. 3º da lei complementar nº 123/06 alterada pela lc 147/2014.

Observações:

● Esta declaração deverá ser preenchida somente pela licitante enquadrada como ME ou EPP, nos termos da LC 123, de 14 de dezembro de 2006;

● A não apresentação desta declaração será interpretada como não enquadramento da licitante como ME ou EPP, nos termos da LC nº 123/2006, ou a opção pela não utilização do direito de tratamento diferenciado.

Atenciosamente,

Local e data.

(carimbo e assinatura do representante legal da empresa)

ANEXO VIII- MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Edital de licitação

Processo licitatório nº 209/2026

Pregão eletrônico n° 019/2026

REGISTRO DE PREÇO nº 021/2026

Nome do licitante:_____ CNPJ: _____

Endereço completo:_____ telefone/e-mail:_____

Forma que os preços deverão ser apresentados:

Conforme termo de referência.

O lance deverá ser ofertado pelo menor valor global

Prazo de entrega: conforme edital e termo de referência.

Local de entrega: conforme edital e termo de referência.

Prazo de validade da proposta: conforme edital.

Prazo de garantia do produto ofertado: conforme edital e termo de referência.

Declaramos ainda, que os preços contidos na proposta incluem todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar a: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste edital

Local e data.

(assinatura do representante legal da empresa)

Nome RG/CPF

ANEXO IX – MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Ata de registro de preços nº ___/___.

Processo nº 0xx/2026

Pregão eletrônico nº 0xx/2026

Validade: _____

Aos _____ dias do mês de _____ de 2026, a Secretaria Municipal de _____,da Prefeitura Municipal de Mariana MG, neste ato representado pelo(a) prefeito municipal _____ e do secretário(a) sr(a). _____, nos Termos do art. 40 da Lei Federal 14.133/2021, Decreto Municipal N11.812/2024 , Decreto Municipal 11.833/2024 e demais normas legais aplicáveis, em face da classificação das propostas apresentadas no Pregão Eletrônico n° xx/2026 para Registro de Preços resolve registrar os preços para os fornecimentos constantes nesta ata, beneficiário _____(EMPRESA)_____, localizado na rua _____, n°____ no bairro _____, na cidade de _____, estado de _____, cujo CNPJ é _____, neste ato representado por _____,conforme quadro abaixo:

Cláusula 1ª - Do Objeto:

O objeto do fornecimento são os produtos/serviços constantes do termo de referência, o qual é parte integrante desta ata de registro de preços.

1.1 - Os quantitativos estabelecidos no termo de referência são estimados e servem como referência, podendo o Município de Mariana MG adquiri-los em conformidade com suas necessidades, não havendo a obrigatoriedade de consumo "*in totum*".

Cláusula 2ª - Da validade do Registro de Preços

2.1 - A presente ata de registro de preços terá a validade de 12 (doze) meses a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogada por igual período, à critério da administração, desde que comprovado o preço vantajoso nos termos da lei 14.133/2021 e do art.18 do Decreto Municipal 11.833/2024.

2.2 - Nos termos do art. 83 da lei federal 14.133/2021, durante o prazo de validade desta ata de registro de preços, o Município de Mariana não será obrigado a adquirir os produtos referidos nesta ata.

2.3 - Ocorrendo qualquer das hipóteses previstas no art. 137 da lei federal 14.133/2021, a presente ata de registro de preços será cancelada, garantidos, às suas detentoras, o contraditório e a ampla defesa.

Cláusula 3ª - DA UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

3.1 – A ata de registro de preços poderá ser usada por todos os órgãos e entidades da administração pública, que não participaram da licitação a qual terá validade de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por igual período, mediante prévia consulta ao órgão gerenciador, desde que devidamente comprovada a vantagem nos termos do Decreto Municipal 11.833/2024:

I) O Órgão ou a entidade não participante interessada em aderir a ARP deverá encaminhar ao Órgão ou à entidade gerenciadora o pedido formal de adesão indicando o número da ata, o detentor, o item e a quantidade que pretende aderir.

II) Caberá ao detentor da ARP, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do novo fornecimento ou da nova prestação do serviço, desde que não prejudique as obrigações anteriormente assumidas.

III) A autorização do órgão ou da entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.

IV) Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou a entidade não participante efetivará a aquisição ou a contratação solicitada em até 90 dias, observado o prazo de vigência da ata. O prazo previsto poderá ser prorrogado excepcionalmente, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante e aceita pelo órgão gerenciador, desde que respeitado o limite temporal de vigência da ARP.

V) as aquisições ou as contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade não participante, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ARP.

II) as aquisições a que se refere o item anterior não poderão exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ARP, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem, nos termos do Decreto Municipal;

Cláusula 4ª - DO PREÇO

4.1 - Os preços ofertados pelas empresas signatárias da presente ata de registro de preços são os constantes dos seus anexos, de acordo com a respectiva classificação no pregão **nº xx/2026.**

4.2 - Em cada fornecimento decorrente desta ata, serão observadas as disposições da legislação pertinente, assim como as cláusulas e condições constantes do edital do pregão **nº ____/2026**, que integra o presente instrumento de compromisso.

4.3 - Em cada fornecimento, o preço unitário a ser pago será o constante das propostas apresentadas no pregão **nº ____/2026** pelas empresas detentoras da presente ata, as quais também a integram.

4.4- O valor total estimado desta Ata é de R$....., sendo efetuado pagamento de acordo com o fornecimento/ a prestação de serviço, reservando o direito de a administração utilizar ou não a totalidade da verba prevista:

Item	Descrição do item	Valor Uni	Valor Global

Parágrafo Primeiro: ***A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, sendo prerrogativa da Contratante de contratar ou não a totalidade dos serviços licitados constante no Pregão n° xx/2026 Registro de Preço, ficando-lhe facultada a utilização de outros meios, respeitada a legislação relativa às licitações, sendo assegurado ao beneficiário do registro preferência em igualdade de condições, conforme disposição legal.***

4.5 DA ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

4.5.1 Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

a) Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea "d", do inciso II, do caput do art. 124 da Lei Federal nº 14.133/2021 e do regulamento municipal específico da matéria;

b) Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados, nos termos definidos em regulamento municipal específico da matéria;

c) Na hipótese de previsão no edital ou no aviso de contratação direta de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos do disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 e do regulamento municipal específico da matéria.

4.5.2 Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado, por motivo superveniente, o órgão ou a entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

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

II- Na hipótese prevista no § 1º deste artigo, o órgão ou a entidade gerenciadora convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado, observado o disposto no§ 5º do art. 26 do Decreto Municipal n° 11.833/2024

III- Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou a entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, nos termos do disposto no art. 26 deste Decreto, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção de contratação mais vantajosa.

IV- Na hipótese de redução do preço registrado, o órgão ou a entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços, para

que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciarem negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no § 1º do art. 30, do Decreto Municipal 11.833/2024.

4.5.3 Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que o impossibilite de cumprir o compromisso.

I- Para fins do disposto no item anterior, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória e planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas, nos termos definidos em regulamento municipal específico da matéria.

II- Na hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou pela entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do disposto no art. 26 deste Decreto, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, e na legislação aplicável.

III- Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, nos termos do disposto no item anterior o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados, observado o disposto no § 6° do art. 17 do Decreto Municipal.

IV- Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou a entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, nos termos do disposto no art. 26 do Decreto, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.

V- Na hipótese de comprovação do disposto no caput e no item I, o órgão ou a entidade gerenciadora atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados pelo mercado.

VI- O órgão ou a entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei Federal n° 14.133/2021.

4.5.3 A alteração dos preços deverá ser divulgada nos meios ofícios nos termos do art.18 do Decreto Municipal 11.833/2024.

Cláusula 5ª - DO PAGAMENTO

5.1. O pagamento seguirá o estabelecido no Termo de Referência e será efetuado em até 15 dias após o fornecimento/ prestação do serviço e o envio da nota fiscal, e será efetuado pela Tesouraria do Município de Mariana MG.

5.2 A Prefeitura Municipal de Mariana pagará à contratada, pelos serviços contratados e executados, os preços integrantes da proposta aprovada, ressalvada a incidência de reajustamento e a ocorrência de imprevistos. Fica expressamente estabelecido que os preços incluam todos os custos diretos e indiretos para a execução do(s) serviços(s), de acordo com as condições previstas nas Especificações

e nas Normas indicadas no Termo de Referência e demais documentos da licitação, constituindo assim sua única remuneração pelos trabalhos contratados e executados.

5.3. O fiscal do contrato só atestará a execução dos serviços e liberará os documentos para pagamento quando cumpridas, pela contratada, todas as condições pactuadas no Termo de Referência, no presente termo de referência e demais normas deste edital.

5.4. A Contratante se reserva o direito de descontar do pagamento os eventuais débitos da Contratada, inclusive os relacionados com multas, danos e prejuízos contra terceiros, desde que devidamente apurados na forma da lei, e assim a ela seja determinado por autoridade competente.

5.5. O Pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em conta bancária a ser indicada pela Promitente Fornecedora em sua proposta.

5.6. O pagamento será liberado mediante comprovação, pela contratada, da Regularidade Fiscal, nos termos do Termo de Referência.

5.7. A Contratada sujeitar-se-á às normas regulamentadoras sobre rendimentos auferidos por pessoas jurídicas no âmbito comercial, no que se refere ao devido recolhimento de impostos, ressaltando-se que, em caso de não incidência, ficará obrigada a apresentar declaração de isenção, expedida pelo órgão competente.

5.8. Sendo constatada qualquer irregularidade em relação à situação cadastral da Contratada, esta será formalmente comunicada de sua situação irregular, para que apresente justificativa e comprovação de regularidade. Caso não se verifique que a empresa regularizou sua situação, estará sujeita ao enquadramento nos motivos da Lei de licitações 14.133/2021.

5.9. Para efeito de pagamento, a Contratada deverá emitir nota fiscal onde conste os dados bancários, assim como apresentar as Certidões Negativas de Débito perante a Fazenda Pública Federal, Estadual e Municipal, além daquelas relativas ao FGTS e Débitos Trabalhistas – CNDT. De acordo com o art. 92, XVI da Lei Federal 14.133/2021, a Contratada deve manter todas as condições de habilitação exigidas na licitação.

5.10. Não será efetuado qualquer pagamento à Contratada enquanto houver pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

5.11. O Município de Mariana MG poderá sustar o pagamento a que a contratada tenha direito, enquanto não forem sanados os defeitos, vícios ou incorreções resultantes da contratação e/ou não recolhimento de multa aplicada.

5.12. Caso haja aplicação de multa, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente no Contratante em favor da Contratada. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

5.13. Os pagamentos efetuados à Contratada não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas à execução do contrato, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade da prestação do serviço

5.14. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento não justificados, provocados exclusivamente pelo Município, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

I= (TX/30)

EM = (I x N / 100) x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora mensal;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

5.15. As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à Contratada e seu vencimento ocorrerá após a data de sua apresentação válida.

5.16. O pagamento das faturas seguirá a estrita ordem cronológica das datas de suas exigibilidades.

5.17. Nos valores propostos estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.18. A Contratada ficará sujeito à incidência do imposto de renda na fonte conforme previsto na legislação federal vigente (Instrução Normativa nº 1.234/2012 da Receita Federal).

5-19- DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

As despesas para atendimento da Secretaria de ..... correrão à conta da seguinte classificação orçamentária. Caso outro órgão/Secretaria solicite o serviço correção por conta de sua dotação a apresentar:

_____

Cláusula 6ª - DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO E RECEBIMENTO DO OBJETO

6.1 - O objeto da presente licitação será fiscalizado por pessoas designadas pela (s) secretaria(s) demandante(s), a(s) qual(is) ficará(ão) responsável(is) pela conferência e controle do serviço.

6.2- A detentora da presente ata de registro de preços será obrigada a atender todos os pedidos efetuados durante a validade desta ata.

A) Todos os itens/serviços objeto dessa licitação devem ser prestados e entregues em conformidade com as exigências e condições estabelecidas no Edital e Termo de Referência e seus anexos, independentemente da sua transcrição neste instrumento.

Da garantia:

6.2.1- A GARANTIA referente ao objeto do presente termo serão prestadas pela contratada, em conformidade com o Edital, Termo de Referência e seus anexos sem exclusão das garantias previstas no Código de Defesa do Consumidor;

6.3 - O objeto da presente licitação será recebido por pessoas designadas pela gestora, as quais ficarão responsáveis pela conferência e controle da mercadoria.

6.3.1 - A cada fornecimento serão emitidos recibos, nos termos do art. 140, II) “a” e “b”, da Lei Federal 14.133/2021.

6.3.2 - Por ocasião da entrega/prestação do serviço , a detentora dos preços registrados deverá colher no comprovante respectivo a data, o nome, o cargo, a assinatura e o número do registro geral (RG) do servidor do setor requisitante responsável pelo recebimento.

6.3.3 - Após o recebimento do objeto, o órgão gerenciador terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para verificar o atendimento integral da quantidade e das especificações contratadas.

6.3.4 - Constatadas irregularidades no objeto, o município de Mariana através do órgão gerenciador poderá:

A) Se disser respeito à especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinando sua substituição ou o cancelamento da ata de registro de preços, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

A.1) Na hipótese de substituição, a detentora dos preços registrados deverá fazê-la em conformidade com o item registrado, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados após notificação por escrito do órgão gerenciador, mantendo o preço inicialmente registrado;

B) Se disser respeito à diferença de quantidade ou de partes, determinar sua complementação ou o cancelamento da ata de registro de preços, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

B.1) Na hipótese de complementação, a detentora dos preços registrados deverá fazê-la em conformidade com o item registrado, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados após notificação por escrito órgão gerenciador, mantendo o preço inicialmente registrado

6.3.5 - Quando, durante o prazo de garantia, os produtos apresentarem qualquer irregularidade que os tornem sem condições para utilização, a detentora dos preços registrados deverá no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, e às suas expensas, substituir os mesmos por outros da mesma espécie, em perfeitas condições de utilização, independentemente da aplicação das penalidades cabíveis.

6.3.6 - Se a detentora dos preços registrados não substituir os produtos/serviços, nem restituir o valor pago, no prazo acima marcado, o município de Mariana MG poderá compensar seu crédito com eventuais débitos para com a detentora dos preços registrados, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas.

6.4 - O objeto desta licitação deverá ser fornecido / prestado na forma prevista no **Termo de Referência: Local de entrega dos materiais ou realização dos serviços/ prazo de entrega ou prazo de execução**.

6.4.1 - Cada fornecimento deverá ser efetuado mediante ordem da unidade requisitante, a qual poderá ser feita por ofício ou e-mail, devendo dela constar: a data, o valor unitário do produto, a quantidade pretendida, o local para a entrega, o carimbo e a assinatura do responsável.

6.4.2 - O prazo para retirada da ordem de fornecimento será de 05 (cinco) dias úteis da data da convocação por parte do Município de Mariana MG.

6.5 - Os produtos deverão ser entregues acompanhados da nota fiscal ou nota fiscal fatura, conforme o caso.

6.6 - A empresa fornecedora, quando do recebimento da ordem de fornecimento enviada pela unidade requisitante, deverá colocar, na cópia que necessariamente a acompanhar, a data e hora em que a tiver recebido, além da identificação de quem procedeu ao recebimento.

6.7 - A cópia da ordem de fornecimento referida no item anterior deverá ser devolvida para a unidade requisitante, a fim de ser anexada ao processo de administração da ata.

Cláusula 7ª - DAS PENALIDADES

7.1 - Pela inexecução total ou parcial de cada ajuste descrito no edital **nº ____/2026** ou nesta ata ou, ainda, infringência do art. 155 da lei federal 14.133/2021, o Município de Mariana MG poderá aplicar, às detentoras da presente ata, sujeitando-se às seguintes penalidades:

7.1.1. ADVERTÊNCIA ESCRITA – comunicação formal quanto à conduta da CONTRATADA sobre o descumprimento de contratos e outras obrigações assumidas, e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção.

11.7.1.1. MULTA, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por centos) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor registrado e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 154 da Lei n. 14.133/21:

f) 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso injustificado, calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês da Ata de registro de preços, limitada sua aplicação até o máximo de 30 (trinta) dias, caso a DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS não inicie a prestação dos serviços no prazo e demais condições avençadas;

g) 01% (um por cento) calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês da Ata de registro de preços por ocorrência de descumprimento de obrigação avençada, até o máximo de 10% (dez por cento);

h) 02% (dois por cento) calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês da Ata de registro de preços por ocorrência de reincidente de descumprimento de obrigação avençada, até o máximo de 20% (vinte por cento);

Atingidos os valores máximos das multas a serem aplicadas e havendo nova ocorrência ou reincidência de descumprimento de obrigação contratual, poderá ser configurada inexecução da Ata de registro de preços:

i) 05% (cinco por cento) calculado sobre o valor correspondente a 01 (um) mês do Contrato, no caso de inexecução parcial do objeto contratado;

j) 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total; ou na hipótese da DETENTORA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, injustificadamente, desistir do contrato ou der causa à sua rescisão;

Atingidos os valores máximos das multas a serem aplicadas e havendo nova ocorrência ou reincidência de descumprimento de obrigação contratual, poderá ser configurada inexecução do Contrato.

7.2. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Municipal, por prazo não superior a 03 (três) anos nos termos do inciso III, do artigo 155, §4° da Lei nº 14.133/21;

7.3. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação da CONTRATADA perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior;

7.4. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, serão assegurados à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

7.5 - Será de 05 (cinco) dias úteis, a contar da comunicação do ato, o prazo para manifestação.

7.6 - Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito.

7.7 - Consideram-se motivos de força maior ou caso fortuito aqueles constantes no art. 393 do código civil brasileiro.

7.8 -As importâncias relativas a multas poderão, a critério do Município de Mariana MG, serem descontadas dos pagamentos a serem efetuados à detentora da ata, podendo, entretanto, conforme o caso, ser inscritas para constituir dívida ativa, na forma da lei.

Cláusula 8ª - DOS REAJUSTAMENTOS DE PREÇOS E REEQUILÍBRIO

8.1 Por força das leis federais nº 9.069/95 e 10.192/2001, **e nos termos do § 3º do artigo 92, da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como do Acórdão TCU nº 1587/2023 – Plenário**, o valor registrado será reajustado desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, com data-base vinculada à data do orçamento estimado, qual seja (13/08/2026) ou do último reajuste, tendo como base a variação de índice oficial.

8..2 Decorrido o prazo acima estipulado, o índice a ser utilizado será o IPCA/IBGE ou outro índice que venha a substituí-lo por força de determinação governamental.

8.3 A aplicação do índice dar-se-á de acordo com a variação acumulada do IPCA/IBGE ocorrida nos 12 (doze) meses imediatamente anteriores.

8.4 O Reajuste somente será aplicado a pedido do interessado mediante requerimento protocolado ao Departamento de documentação e arquivo, sendo o mesmo destinado ao responsável pela gestão do contrato.

8.5 – DO REEQUILÍBRIO DE PREÇO

8.5.1-Para a promoção do reequilíbrio econômico-financeiro, a contratada deverá apresentar documentos fiscais somados a outros que julgar pertinentes e que comprovem a elevação dos preços de forma imprevisível e inesperada, conforme previsão do item 4.5.3 deste instrumento.

A) Mesmo comprovada à ocorrência de situação prevista no art. 130 da Lei nº 14.133/2021, a Administração, se julgar conveniente poderá optar por cancelar a ARP e iniciar outro processo licitatório.

B) Comprovada a redução dos preços praticados no mercado nas mesmas condições do registro, ou, definido o novo preço máximo a ser pago pela Administração, o Contratado será convocado pela Contratante para alteração, por aditamento do contrato.

Cláusula 9ª - DO CANCELAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

9.1. O órgão ou a entidade gerenciadora poderá cancelar o registro de preços do fornecedor, total ou parcialmente, observados o contraditório e a ampla defesa, nos seguintes casos:

I - Descumprimento parcial ou total, sem motivo justificado, por parte do fornecedor, das condições da ARP;

II - Quando o detentor não atender à convocação para firmar as obrigações contratuais decorrentes do registro de preços, não retirar ou não aceitar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pelo órgão ou entidade gerenciadora;

III - Nas hipóteses dos preços registrados não estiverem compatíveis com os praticados no mercado e o detentor se recusar a adequá-los na forma solicitada pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, prevista no edital e na ARP, observado o disposto nos arts. 22, 23 e 24, do Decreto Municipal 11.833/2024.

IV - Por razões de interesse público, reduzida a termo no processo;

V - Por fato superveniente, decorrente de caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução das obrigações previstas na ata, devidamente demonstrado;

VI - Quando o detentor for suspenso ou impedido de licitar e contratar com a administração municipal;

VII - Quando o detentor for declarado inidôneo para licitar ou contratar com a administração pública;

VIII - Amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a administração;

IX - Por ordem judicial.

§ 1º. A notificação do órgão ou da entidade gerenciadora para o cancelamento do preço registrado será enviada diretamente ao detentor da ARP por ofício, correspondência eletrônica ou por outro meio eficaz, e no caso da ausência do recebimento, a notificação será publicada no Diário Oficial Eletrônico do Município de Mariana - DOEM.

§ 2º. A solicitação do detentor para cancelamento do registro de preços deverá ser formulada por escrito, assegurando-se o fornecimento do bem registrado ou da prestação do serviço, por prazo mínimo de quarenta e cinco dias, contado a partir da comprovação do recebimento da solicitação do cancelamento, salvo na hipótese da impossibilidade de seu cumprimento, devidamente justificada e aprovada pelo órgão ou pela entidade gerenciadora.

§ 3º. O detentor poderá solicitar o cancelamento do preço registrado na ocorrência de fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovados, bem como nas hipóteses compreendidas na legislação aplicável a que venham comprometer o fornecimento do bem ou prestação do serviço.

§ 4º. O cancelamento da ARP não afasta a possibilidade de aplicação de sanções.

§ 5º. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o órgão ou a entidade gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.

Cláusula 10ª - DA AUTORIZAÇÃO PARA FORNECIMENTO/PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E LOCAL DE ENTREGA

10.1 - As aquisições/prestação de serviço do objeto da presente ata de registro de preços serão autorizadas, caso a caso, pela secretaria requisitante.

10.1 As entregas serão parceladas conforme a necessidade da Secretaria requisitante e deverão ser efetuadas no prazo de até ..... após a Autorização de Fornecimento.

10.2 - Os Objetos desta licitação deverão ser entregues/prestados conforme disposições constantes no Termo de Referência.

Cláusula 11ª- DAS OBRIGAÇÕES

Sem prejuízo das disposições em Lei, constituem obrigações das Partes:

I - DA CONTRATADA:

a) Prestar o serviço especificado no objeto desta Ata, de acordo com as solicitações da Secretaria Municipal requisitante, observadas as normas legais vigentes como também as cláusulas e condições nele contidas;

b) Emitir as Notas Fiscais/Fatura tendo em vista os serviços realizados, anteriormente à emissão da Nota;

c) Manter, durante toda a execução do serviço, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Processo Licitatório;

d) Responsabilizar-se pelas relações trabalhistas de seus funcionários que trabalharem em função do contrato.

e) Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados pela contratada, seus empregados ou prepostos, ao contratante ou a terceiros na execução do serviço.

f) Assumir integralmente o ônus tributário incidente sobre as notas fiscais que emitir, permitindo-se, no pagamento das faturas, os descontos legais.

g) A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes do Edital, Termo de Referência e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

h) Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, por escrito, com a devida comprovação.

i) Correrão por conta da Contratada todas as despesas, custos diretos e indiretos, tais como: impostos, fretes, transporte, despesas trabalhistas, previdenciárias, seguros, enfim todos os custos necessários à fiel execução do objeto desse termo.

j) A Contratada está obrigada a executar o objeto desse termo, através de pessoas idôneas, com capacitação profissional necessária ao cumprimento do mesmo, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que seus empregados, no desempenho de suas funções respectivas, causem à Contratante.

k) Responsabilizar-se pelas operações de transporte, carga e descarga do objeto contratado.

l) Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante, atendendo prontamente todas as reclamações.

m) Substituir ou reparar o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, de forma imediata, contados da sua notificação

n) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Município ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da entrega ou uso dos produtos entregues com defeitos, incorreções, prazo de validade muito próximo, vencido, deformidades, embalados incorretamente, impróprios para o uso humano ou avarias de fabricação, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pela Prefeitura Municipal de Mariana;

o) Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da contratante;

p) Acatar a fiscalização, a orientação e o gerenciamento dos trabalhos por parte do Fiscal e Gestor do Contrato ou pessoa designada por este, bem como comunicar imediatamente, por intermédio do Fiscal ou Gestor do Contrato, toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução deste contrato;

q) Fornecer todos os itens cotados em estrita conformidade com as especificações exigidas neste termo de referência;

r) Substituir o material não aceito pela contratante, de forma imediata a partir da ciência da rejeição.

s) Demais obrigações constantes do Edital da Licitação, seus anexos e Termo de Referência, independente de transcrição neste instrumento.

II - DO CONTRATANTE:

a) Credenciar, através da Secretaria Municipal de ....., servidores para assinar as requisições de atendimento;

b) Através da Secretaria Municipal de....., procederem à recepção e conferência das Notas Fiscais/Fatura emitida pela Contratada encaminhando-as à Tesouraria para devido processamento.

c) Aprovar as Notas Fiscais/Fatura apresentadas pela Contratada, assegurando o pagamento das mesmas mediante a compatibilização desta com a efetiva entrada dos produtos no almoxarifado municipal.

d) Acompanhar e conferir o fornecimento;

e) Efetuar os pagamentos a Contratada

f) Prestar informações necessárias, com clareza, à Adjudicatária para a entrega do material licitado

g) A administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

h) Aplicar, quando for o caso, as penalidades, advertências e as sanções de acordo com legislação vigente;

i) Demais obrigações constantes do Edital da Licitação, seus anexos e Termo de Referência, independente de transcrição neste instrumento.

Cláusula 12ª – DO GERENCIAMENTO E FISCALIZAÇÃO

12.1- O presente contrato será acompanhado pelo servidor....., que ficará responsável por fiscalizar a execução do mesmo, verificando a procedência do serviço prestado, registrando todas as ocorrências e deficiências verificadas em relatório, devendo manter contatos com o Contratado para a solução dos problemas detectados, bem como acompanhar a vigência do mesmo, nos termos do edital.

A) - As exigências e a atuação da fiscalização pelo Município de Mariana, em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva da licitante vencedora, no que concerne à execução do objeto do contrato.

B) – A Contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência deste contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização/gestor.

12.2- A designação do gestor e do fiscal de contrato/ fiscal da ata de registro de preços será formalizada por portaria publicada no Diário do Município, em até 10 (dez) dias uteis contados da celebração do contrato ou instrumento a ser gerenciados, contendo o nome completo, a identificação funcional, o cargo ou função pública exercida pelo servidor ou empregado público destinatário da delegação, a descrição resumida do objeto do contrato, bem como o número do procedimento da licitação.

Cláusula 13ª – DA PROTEÇÃO A DADOS SENSÍVEIS – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LEI 13.709/2018)

13.1. A detentora obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, inclusive em razão de licenciamento ou da operação dos programas/sistemas, nos termos da lei nº 11.709/2018 e suas alterações/regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento.

13.2. A detentora obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas suficientes visando a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não previstos.

13.3. A detentora deve assegurar-se de que todos os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo.

13.4. A detentora não poderá utilizar-se de informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, para fins distintos ao cumprimento do objeto deste instrumento.

13.5. A detentora não poderá disponibilizar e/ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização escrita do município de mariana mg, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

13.5.1. A detentora obriga-se a fornecer somente as informações, dados pessoais e/ou base de dados estritamente necessários quando da transmissão autorizada a terceiros durante o cumprimento do objeto descrito neste instrumento.

13.6. A detentora fica obrigada a devolver todos os documentos, registros e cópias que contenham informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da rescisão da presente ata, restando autorizada a conservação apenas nas hipóteses legalmente previstas.

13.7. À detentora não será permitido deter cópias ou backups, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento.

13.8. A detentora deverá eliminar os dados pessoais a que tiver conhecimento ou posse em razão do cumprimento do objeto deste instrumento tão logo não haja necessidade de realizar seu tratamento.

13.9. A detentora deverá notificar, imediatamente, a contratante no caso de vazamento, perda parcial ou total de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

13.9.1. A notificação não eximirá a detentora das obrigações e/ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

13.10. A detentora que descumprir os termos da lei nº 11.709/2018 e suas alterações/regulamentações posteriores, durante ou após a execução do objeto descrito no presente instrumento, ficará obrigada a assumir total responsabilidade e ao ressarcimento por todo e qualquer dano e/ou prejuízo causado, incluindo sanções aplicadas pela autoridade competente.

13.11. O dever de sigilo e confidencialidade e as demais obrigações descritas na presente cláusula permanecerão em vigor após a extinção das relações entre a detentora e o município de Mariana MG, bem como, entre a detentora e os seus colaboradores, subcontratados, consultores e/ou prestadores de serviços sob pena das sanções previstas na lei nº 11.709/2018 e suas alterações/regulamentações posteriores, salvo decisão judicial contrária.

13.11.1. A detentora ficará obrigada a manter canais abertos para comunicação com o município de Mariana MG para os assuntos pertinentes à aplicação da lei nº 11.709/2018 e suas alterações/regulamentações posteriores, mesmo após o término da vigência da presente ata.

13.12. O não cumprimento de quaisquer das obrigações descritas nesta cláusula sujeitará a detentora a processo administrativo para apuração de responsabilidade e, consequente, sanção, sem prejuízo de outras cominações cíveis e penais.

Cláusula 14ª - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1 - Integram esta ata, o edital do pregão nº _____/2025 e seus respectivos anexos, em especial o anexo I – termo de referência, bem como as propostas das empresas classificadas no certame supranumerado e o mapa de lances com os preços finais do certame.

14.2 Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a lei federal 14.133/2021 e demais normas aplicáveis. Subsidiariamente, aplicar-se-ão os princípios gerais de direito.

14.3-Nos termos do Decreto n°9.822 de23/08/2019, será utilizado preferencialmente a arbitragem e/ou mediação para a resolução dos conflitos advindos da relação contratual/ ARP a ser firmada em razão da presente licitação.

14.4 - Fica eleito o foro desta comarca do município de Mariana MG para dirimir quaisquer questões decorrentes da utilização da presente ata.

Xxxxxx, _____ de _____ de 2026.

_____

Ordenador de despesas

Secretaria detentora da ata de registro de preços

_____

Fornecedor

Testemunhas:

_____	_____
Nome:	nome:
Cpf:	cpf: