



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, n° 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA N° 9/2021

Contratação de empresa especializada em prestação de serviços em tecnologia da informação, para o fornecimento de ferramenta Web Integrada no Módulo de Transparência Passiva – Gerenciador do E-OUV (Sistema Eletrônico de Ouvidoria), englobando cessão do direito de uso, incluindo os serviços de instalação, implantação, configuração, customização, licença, manutenções (preventiva, corretiva/evolutiva) e suporte mensal.

1 – DA DESCRIÇÃO DO OBJETO

1.1 – Contratação de empresa especializada em prestação de serviços em tecnologia da informação, para o fornecimento de Ferramentas Web Integradas, englobando cessão do direito de uso, incluindo os serviços de instalação, implantação, configuração, customização, licença, manutenções (preventiva, corretiva/evolutiva) e suporte mensal, mediante a execução das atividades e demais características e especificações técnicas conforme condições e especificações do presente Termo de Referência, com respaldo na Lei n° 8.666, de 21 de junho de 1993.

2.2 – Para o presente objeto adota-se as seguintes definições:

- a) **INSTALAÇÃO:** configuração do SOFTWARE às necessidades do CONTRATANTE, com cadastramento e preparação das bases de dados e dos módulos existentes do programa, com acionamento dos comandos e conexões necessários, deixando o SOFTWARE em pleno funcionamento.
- b) **TREINAMENTO:** promoção de atividades a cargo da futura CONTRATADA, voltadas à capacitação dos funcionários e/ou prepostos da Câmara Municipal de Domingos Martins, tornando-os aptos à operação do sistema, nos termos definidos no presente termo de referência.
- c) **SUPORTE MENSAL:** oferecer suporte nos dias úteis em horário comercial para abertura de chamados técnicos, para sanar as dúvidas relacionadas aos serviços prestados.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, n° 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

d) MANUTENÇÃO PREVENTIVA – CORRETIVA - EVOLUTIVA: adoção por parte da empresa CONTRATADA, por meio do seu suporte técnico, de medidas e ações tendentes à correção, solução, esclarecimento de dúvidas, e demais problemas na execução do SOTWARE, bem como as mudanças necessárias que surgirem no decorrer da vigência do contrato em decorrência de alteração da legislação vigente ou exigências dos órgãos de Controle Interno e Externo.

e) ATUALIZAÇÃO: manter atualizadas as funções existentes nos módulos do SISTEMA, com relação às variáveis normalmente alteradas por legislação, ou quaisquer outras causas externas que decorram de determinação governamental, desde que, em tempo hábil, o CONTRATANTE comunique, por escrito, à CONTRATADA, da necessidade de tais atualizações, assim como envie à mesma a legislação que servirá de base às atualizações pelo CONTRATANTE eventualmente solicitadas.

f) CUSTOMIZAÇÃO: adaptação do sistema às peculiaridades da Câmara Municipal de Domingos Martins.

2 – DO OBJETIVO

2.1 – A presente contratação tem por objetivo aperfeiçoar o Módulo de Transparência Passiva – Gerenciador do E-OUV (Sistema Eletrônico de Ouvidoria), de acordo com a Lei Federal n° 13.460/2017, permitindo o acesso à informação de forma efetiva, a contribuir com as demandas dos cidadãos e dos servidores no exercício das suas atividades.

3 – JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1 - Visando atender em sua plenitude a legislação federal no que tange à acessibilidade do Portal, os requisitos da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n.º 12.527/2011), no que compete à Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, na implementação da



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, n° 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

Ouvidoria por meio da Resolução n° 152, de 7 de agosto de 2019 da Câmara Municipal de Domingos Martins e ainda aos Órgãos de Controle Externo, bem como permitir o amplo acesso por parte de qualquer cidadão, através das mais variadas plataformas disponíveis (computadores, smartphones etc), das informações das áreas administrativa e legislativa é indispensável para o Poder Legislativo Municipal de Domingos Martins.

Por fim, a contratação destes serviços, permitirá à Câmara Municipal de Domingos Martins atender as novas exigências impostas pelos órgãos de controle externo (Tribunal de Contas do estado), no que tange ao fornecimento de informações da Transparência Passiva.

4 – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

4.1 - Módulo Transparência Passiva

4.1.1 - Módulo Gerenciador do E-OUV (Serviço de Ouvidoria):

- a) Possuir funcionalidade para que o cidadão efetue uma denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio através do portal da Câmara Municipal de Domingos Martins;
- b) Possuir funcionalidade para que o responsável pelo E-OUV da Câmara Municipal de Domingos Martins receba a manifestação de forma eletrônica, e encaminhe para o setor responsável;
- c) A tramitação da manifestação recebida pelos setores da Câmara Municipal de Domingos Martins se dará de forma eletrônica;
- d) O cidadão receberá por e-mail uma notificação a cada nova movimentação de sua manifestação;
- e) O cidadão também poderá acessar o módulo de E-OUV (Serviço de Ouvidoria) do portal oficial para acompanhar seu Pedido de Informação.
- f) Possuir funcionalidade para o cidadão cadastrar feedbacks referente a sua solicitação.
- g) Treinamento para até 6 (seis) servidores, dependendo da tramitação do sistema.
- h) Possibilidade de gerar relatório estatístico automático anual.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

5 – DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO E INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1- O prazo do presente Contrato será de até 12 (doze) meses, com vigência inicial a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, nos termos das Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

6 – DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

6.1 - A fiscalização dos serviços será realizada pela contratante, pelos servidores titular JORGE MOYSÉS MONTEIRO e suplente SIVALD HARCKBART JUNIOR, de forma a fazer cumprir rigorosamente, o objeto, os prazos, as cláusulas e as condições expressas no contrato.

7 – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

7.1 – Manter pessoal especializado, com a qualificação adequada para prestar os serviços contratados;

7.2 – Disponibilizar para a Contratada um atendimento personalizado e imediato, com fornecimento de números de telefones, e-mails, ou outra forma de comunicação;

7.3 - Assumir inteira e total responsabilidade técnica pela execução dos serviços;

7.4 - Designar um preposto, aceito pela administração, para representá-la na execução do contrato, informando nome completo, CPF, e-mail e telefone de contato e do substituto em suas ausências.

7.5 – Não transferir a terceiros, nem mesmo parcialmente, o Contrato, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada, sem anuência do contratante.

7.7 - A empresa contratada durante a vigência do contrato deverá atualizar as novas versões do sistema

7.8 - A empresa contratada deve oferecer suporte telefônico e online em português, de segunda-feira a sexta-feira, no horário das 8h às 11h30min e das 12h30min às 16h, para abertura de chamados técnicos, sendo atendido no idioma português;



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, n° 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

7.9 - A contratada deverá refazer ou corrigir, sem ônus adicionais para a Câmara Municipal de Domingos Martins, erros que possam ser constatados após a implantação da solução.

8 – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

8.1 – Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados.

8.2 – Efetuar os pagamentos com pontualidade nas condições e preços pactuados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais legais, podendo rejeitar no todo ou em parte os serviços executados em desacordo.

8.3 – Notificar por escrito, a contratada, na ocorrência de eventuais imperfeições e falhas na prestação dos serviços, no prazo de 24 horas.

8.4 – Prestar a contratada as informações e esclarecimentos necessários à realização do objeto contratual.

8.5 – Proporcionar todas as facilidades para que a contratada possa desempenhar seus serviços, dentro das normas legais e contratuais.

9 – DAS PENALIDADES

9.1 – A contratada deverá observar rigorosamente as condições estabelecidas para o fornecimento dos serviços contratados, sujeitando-se às penalidades constantes nos artigos 86 e 87 da Lei n° 8666/1993, a saber:

a) Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dias incidentes sobre o valor global da proposta adjudicada, nos casos de descumprimento do prazo estipulado para assinatura do contrato, início da prestação do serviço ou recusa na execução do mesmo, que será calculada pela fórmula $M = 0,05 \times C \times D$. Tendo como correspondente: M = valor da multa, C = valor da proposta e D = número de dias em atraso;



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, n° 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

b) Multa de 1% (um por cento) por dia, incidente sobre o valor mensal devido pela Câmara Municipal de Domingos Martins, no caso de atraso quanto a entrega do serviço, conforme os requisitos exigidos neste Termo de Referência;

c) Suspensão temporária de licitar e impedimento de contratar com a Câmara Municipal de Domingos Martins por um período de até 2 (dois) anos, no caso de apresentação de declaração ou documento falso;

d) declaração de idoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade o que será concedido sempre que a contratada ressarcir o contratante pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada.

9.2 – Da aplicação de penalidades caberá recurso, conforme o disposto no art. 109 da lei n° 8.666/1993;

9.3 – As sanções administrativas somente serão aplicadas pela Câmara Municipal de Domingos Martins após a devida notificação e o transcurso do prazo estabelecido para a defesa prévia;

9.4 – A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, onde será indicada a conduta considerada irregular, a motivação e a espécie de sanção administrativa que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

9.5 – O prazo para apresentação de defesa prévia será de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação onde deverá ser observada a regra de contagem de prazo estabelecida no art. 110 da lei n° 8.666/1993;

9.6 – A aplicação da sanção declaração de idoneidade compete exclusivamente ao Presidente da Câmara Municipal de Domingos Martins, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após dois anos de sua aplicação.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, n° 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

10 – DA FORMA DE PAGAMENTO

10.1 - O pagamento será efetuado de acordo com a prestação dos serviços por meio de depósito em conta-corrente do fornecedor, no banco por ele indicado, constantes no verso da nota fiscal eletrônica, até o quinto dia útil após emissão do aceite definitivo de entrega emitido pelos fiscais do contrato e aprovação da nota fiscal, sem rasuras ou emendas, que deverá ser encaminhada em nome da Câmara Municipal de Domingos Martins, com o fornecimento dos objetos discriminados.

10.2 - Ocorrendo erros na apresentação do documento fiscal, o mesmo será devolvido ao contratado para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova fatura, devidamente corrigida.

10.3 - O pagamento da fatura somente será feito em carteira ou cobrança simples, sendo expressamente vedado ao fornecedor cobrança ou desconto de duplicatas através de rede bancária ou de terceiros.

10.4 - A Câmara Municipal de Domingos Martins poderá deduzir do pagamento importâncias que a qualquer título lhe forem devidos pelo contratado, em decorrência de inadimplemento contratual.

10.5 - Para efetivação do pagamento o contratado deverá apresentar os seguintes documentos:

- a) Prova de Regularidade para com a Fazenda Nacional, referente a dívida Ativa da União e junto aos Tributos Federais - Certidão Conjunta;
- b) Prova de Regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da licitante;
- c) Prova de Regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante;
- d) Prova de Regularidade relativa à Seguridade Social - INSS;
- e) Prova de Regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- f) Prova de Regularidade Fiscal e Trabalhista, em cumprimento à Lei n° 12.440/2011 e à Resolução Administrativa TST – Tribunal Superior do Trabalho n° 1.470/2011;



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, n° 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

11 - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1 - As despesas constantes da execução dos serviços ora contratados correrão segundo dotação orçamentária prevista no Orçamento da Câmara Municipal de Domingos Martins para o exercício de 2021, dotação orçamentária 010001.0103100012.001/33903900000 – Manutenção dos Serviços Administrativos da Câmara Municipal – Ficha 014, Outros Serviços Terceiros - Pessoa Jurídica.

12. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

12.1 – O valor aceito para a contratação deverá estar compatível com o valor de mercado, estabelecido por meio de pesquisa e expresso no mapa comparativo;

13 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 – Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação deste Termo será atendido pela Diretoria Geral Administrativa, Legislativa e de Cerimonial junto a Gerente de Compras de segunda a sexta-feira das 8h às 16h na Câmara Municipal de Domingos Martins, situada na Avenida Senador Jefferson de Aguiar, n° 27, Centro, Domingos Martins - ES CEP: 29260-000, pelos telefones (27) 3268-1413 ou pelo e-mail cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, n° 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.gov.br

14 – RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Elma da Penha Hortolani, Matrícula 815, Diretora Geral Administrativa, Legislativa e de Cerimonial.

Exm^a. Sra. Presidente Sandra Christina Neitzke

Encaminhamos para análise e aprovação de V. Ex^a. o Termo de Referência relacionado a contratação de empresa em prestação de serviços em tecnologia da informação, para o fornecimento de Ferramenta Web Integrada do módulo de gerenciamento de transparência passiva E-OUV (Sistema Eletrônico de Ouvidoria), englobando cessão do direito de uso, incluindo os serviços de instalação, implantação, configuração, customização, licença, manutenções (preventiva, corretiva/evolutiva) e suporte mensal.

ELMA DA PENHA HORTOLANI

Diretora Geral Administrativa, Legislativa e de Cerimonial

Matrícula 815

À: Diretora Geral

Na qualidade de ordenadora de despesa, aprovo o presente Termo de Referência.

Em: 4 de maio de 2021.

SANDRA CHRISTINA NEITZKE

Presidente