



Prefeitura Municipal de Louveira

EDITAL Nº 061/2025 DE PREGÃO ELETRÔNICO

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de manutenção do software de gerenciamento do cadastro único municipal, denominado cartão cidadão, adquirido pela Prefeitura, bem como para a implantação e operação de uma central de atendimento humano.

PROCESSO Nº 234/2025

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor Preço por Lote

MODO DE DISPUTA: Aberto

Deverão ser observadas as datas e horários para os seguintes procedimentos:

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS

Até às 08:50 horas do dia 25 de agosto de 2025.

ABERTURA DAS PROPOSTAS E INÍCIO DA DISPUTA DE PREÇOS

A partir das 09:00 horas do dia 25 de agosto de 2025.

LOCAL: Endereço eletrônico: www.novobbmnet.com.br

REFERÊNCIA DE TEMPO: Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

1. PREÂMBULO

1.1. A Prefeitura do Município de Louveira, torna público que se acha aberta licitação na modalidade Pregão Eletrônico, que será regida pela Lei Federal nº 14.133/21, Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações, Decreto Municipal nº 6.695/25, bem como as demais normas regulamentares aplicáveis à espécie.

1.2. As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e anexos, que dele fazem parte integrante.

1.3. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases através do **Sistema de Pregão Eletrônico (licitações) da Bolsa Brasileira de Mercadorias**.

1.4. Os trabalhos serão conduzidos por servidor municipal da Prefeitura Municipal de Louveira, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "Licitações", constante da página eletrônica da Bolsa Brasileira de Mercadorias (www.novobbmnet.com.br).

1.5. A licitante deverá observar as datas e os horários limites previstos no presente Edital para o credenciamento junto ao provedor do sistema para participação da licitação, bem como cadastramento e a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para início da disputa.



Prefeitura Municipal de Louveira

2. DA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar do certame todos os interessados que atuem no ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação, que preencherem as condições de credenciamento constantes deste Edital.

2.2. Não poderão participar da licitação, observando inclusive, as disposições constantes no artigo 14 da Lei Federal nº. 14.133/2021:

2.2.1. Aquele que não atender as disposições do edital;

2.2.2. 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;

2.2.3. 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;

2.2.4. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.2.5. 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;

2.2.6. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.2.7. 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.

2.2.8. Agente público do órgão ou entidade licitante;

2.3. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

2.4. O impedimento que trata o item 2.2.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.5. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.2.2 e 2.2.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.



Prefeitura Municipal de Louveira

2.6. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.7. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.8. A vedação de que trata o item 2.2.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

2.9. A Administração, antes da formalização contratual ou instrumento equivalente, verificará eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de impedimento, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

2.9.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União;

2.9.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria- Geral da União.

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do pregão deverão ser credenciados previamente perante o provedor do sistema eletrônico, junto a Bolsa Brasileira de Mercadorias.

3.2. A licitante deverá promover a sua inscrição e credenciamento para participar do pregão, diretamente no site da Bolsa, até o horário fixado no Edital para inscrição e cadastramento.

3.3. Os procedimentos para credenciamento e obtenção da chave e senha de acesso poderão ser iniciados diretamente no site de licitações no endereço eletrônico www.novobmnet.com.br, acesso “credenciamento - licitantes (fornecedores)”.

3.4. As dúvidas e esclarecimentos sobre credenciamento no sistema eletrônico poderão ser dirimidas através da central de atendimento aos licitantes, por telefone, WhatsApp, Chat ou e-mail, disponíveis no endereço eletrônico www.novobmnet.com.br.

3.5. O custo de operacionalização e uso do sistema ficará a cargo da licitante que pagará a Bolsa Brasileira de Mercadorias, provedora do sistema eletrônico, o equivalente aos custos pela utilização dos recursos de tecnologia da informação, consoante tabela fornecida/emitida pela entidade.

3.6. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante ou seu representante legal pelos atos praticados e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

4. DO ACESSO AO SISTEMA



Prefeitura Municipal de Louveira

4.1. A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

4.2. Qualquer dúvida dos interessados em relação ao acesso no sistema BBMNET Licitações poderá ser esclarecida através dos canais de atendimento da Bolsa Brasileira de Mercadorias, de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas (horário de Brasília) através dos canais informados no site www.novobbmnet.com.br.

4.3. As pessoas jurídicas ou firmas individuais deverão credenciar representantes, mediante o Termo de Adesão, conforme regulamento da Bolsa Brasileira de Mercadorias, com firma reconhecida, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no “BBMNET Licitações”.

4.4. O encaminhamento de proposta pressupõe também pleno conhecimento e atendimento de todas as exigências contidas no edital e seus anexos.

4.5. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo a Bolsa Brasileira de Mercadorias e nem à Prefeitura Municipal de Louveira a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

5. DA PROPOSTA ELETRÔNICA

5.1. Em sua proposta eletrônica, a licitante deverá informar:

5.1.1. Valores, com no máximo 02 (duas) casas decimais, de acordo com as especificações dos anexos deste edital.

5.1.2. No preço proposto deverá estar incluído, além do lucro, todos os custos e despesas, diretas ou indiretas, relacionados com o objeto da presente licitação.

5.2. É obrigatória a cotação de todos os itens que integram um mesmo lote.

5.3. O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da última proposta ofertada pela licitante.

6. DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

6.1. A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, por meio do sistema eletrônico no sítio www.novobbmnet.com.br, opção "Entrar" opção "Sala de Disputa - efetuar login".

6.2. As propostas de preço deverão ser encaminhadas eletronicamente até data e horário definidos, conforme indicação na primeira página deste edital.



Prefeitura Municipal de Louveira

6.3. A partir do horário previsto no edital e no sistema eletrônico, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das propostas.

6.3.1. Poderá ser desclassificada a proposta da licitante que estiver em desacordo com as exigências do edital.

6.4. Aberta a etapa competitiva, será considerada como primeiro lance a proposta inicial de menor valor apresentada.

6.5. As licitantes deverão estar conectadas ao sistema para participar da etapa de lances, podendo encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

6.6. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado.

6.7. A cada lance ofertado, a licitante será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.8. Os lances ofertados serão no preço total do lote, com no máximo 02 (duas) casas decimais, sendo desprezadas as restantes.

6.9. A licitante poderá encaminhar lance com valor superior ao menor lance registrado, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado.

6.10. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes, salvo após o encerramento da etapa de lances.

6.11. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automática e sucessivamente pelo sistema quando houver qualquer lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

6.13. Em atendimento ao disposto na Lei Complementar nº 123/06 e alterações, serão observados os seguintes procedimentos:

6.13.1. Encerrada a fase de lances, se a proposta de menor lance não tiver sido ofertada por microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas e o sistema eletrônico identificar que houve proposta apresentada por microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor lance, será procedido o seguinte:

6.13.1.1. A microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada mais bem classificada, será convocada pelo sistema eletrônico, via “chat” de comunicação do pregão eletrônico para, no prazo de 5 (cinco) minutos após a convocação, apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicada em seu favor o objeto do pregão.



Prefeitura Municipal de Louveira

6.13.1.2. No caso de empate de propostas apresentadas por microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas que se enquadrem no limite estabelecido pela Lei, o sistema realizará um sorteio eletrônico entre elas para que se identifique aquela que primeiro será convocada para apresentar melhor oferta, na forma do disposto no item acima, serão convocadas as remanescentes, quando houver, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

6.13.2. Na hipótese da não contratação nos termos previstos acima, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atenda aos requisitos de habilitação.

6.14. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133/21.

6.14.1. Permanecendo empate após aplicação de todos os critérios de desempate de que trata a lei, proceder-se-á a sorteio das propostas empatadas a ser realizado em ato público, via sistema BBMNET, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.15. Encerrada a fase de recebimento de lances, compete ao Pregoeiro avaliar a aceitabilidade do preço do primeiro classificado, decidindo motivadamente a respeito, verificando a perfeita consonância com as especificações e condições do edital, podendo encaminhar contraproposta, para que seja obtido preço melhor, bem assim decidir sobre sua aceitação.

6.16. A aceitabilidade será auferida a partir dos preços de mercado vigentes na data da apresentação das propostas, apurados mediante pesquisa realizada pelo órgão licitante, constante nos autos.

6.17. O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro.

6.18. Considerada aceitável a oferta de menor preço, a plataforma de pregão eletrônico BBMNET abrirá o prazo de 05 minutos para manifestação de recursos referente ao julgamento da proposta. Embora alguma empresa possa nesse momento manifestar o interesse, a fase de recursos se dará no momento oportuno, após a definição do vencedor. Em seguida o pregoeiro passará para a etapa de habilitação da licitante proponente.

6.19. Os Documentos de Habilitação e a Proposta Final Ajustada deverão estar inseridos exclusivamente na plataforma de pregão eletrônico BBMNET em até **30 minutos**, podendo ser prorrogado a critério do pregoeiro.

6.19.1. O não envio dos Documentos de Habilitação e da Proposta Final Ajustada dentro do prazo estipulado, sem prévio aviso no chat relatando alguma dificuldade, poderá ocasionar na inabilitação da licitante.

6.20. Eventuais dúvidas acerca da autenticidade dos Documentos de Habilitação apresentados poderão ser sanadas pelo Pregoeiro, mediante verificação efetuada por meio



Prefeitura Municipal de Louveira

eletrônico hábil de informações, se for o caso, sendo vedada a inclusão posterior de documento ou declaração que originalmente deveriam constar na plataforma da BBMNET.

6.21. Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste Edital, a licitante será habilitada e declarada vencedora.

6.22. Se a proposta de menor valor não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital. Nesta hipótese, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido preço melhor.

6.23. Caberá a 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.

6.24. Caso haja desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

6.25. Caso exista a necessidade de ser suspenso o pregão, o pregoeiro designará novo dia e horário para a continuidade do certame.

6.26. O andamento do procedimento de licitação entre a data de abertura das propostas e a adjudicação do objeto deve ser acompanhado pelos participantes por meio do portal “www.novobbmnet.com.br”, que veiculará avisos, convocações, desclassificações de licitantes, justificativas e outras decisões referentes ao procedimento.

7. DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, todos os documentos elencados a seguir deverão ser inseridos na plataforma de pregão eletrônico BBMNET na fase de habilitação para que o pregoeiro possa fazer o download:

7.1. Habilitação Jurídica

7.1.1. Relativos à licitante:

7.1.1.1. Instrumento constitutivo da empresa, em vigor e registrado na Junta Comercial, e no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.

7.1.1.2. Tratando-se de sociedade civil, o ato constitutivo registrado em cartório acompanhado de prova de diretoria em exercício.

7.1.1.3. Tratando-se de empresa estrangeira, decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

7.1.2. Relativos ao representante:



Prefeitura Municipal de Louveira

7.1.2.1. Tratando-se de representante legal (sócio, proprietário, dirigente ou assemblado), no instrumento constitutivo da empresa apresentado deverão estar expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

7.1.2.2. Tratando-se de procurador, o instrumento de procuração público ou particular, do qual constem poderes para praticar todos os atos pertinentes ao certame.

7.1.3. Declaração elaborada em papel timbrado e assinada pelo representante, de acordo com o modelo estabelecido no ANEXO - DECLARAÇÕES.

7.1.4. Tratando-se de microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada:

7.1.4.1. Declaração elaborada em papel timbrado e assinada pelo representante, de acordo com o modelo estabelecido no ANEXO - DECLARAÇÃO DE BENEFICIÁRIA DA LC Nº 123/06.

7.1.4.2. Comprovante expedido pela Junta Comercial ou documento equivalente que demonstre o enquadramento na condição de beneficiária dos direitos previstos na Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações ou equiparada, nos termos da legislação vigente.

7.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista

7.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ).

7.2.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal, relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame.

7.2.3. Certidão de regularidade de débito mobiliário com a Fazenda Municipal da sede da licitante ou outra prova equivalente, na forma da lei.

7.2.4. Certidão de regularidade de débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

7.2.5. Certidão de regularidade de débito referente a todos os créditos tributados e à Dívida Ativa da União (DAU) administrados pela Fazenda Nacional.

7.2.6. Certidão de regularidade com débitos trabalhistas (CNDT).

7.2.7. Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, podendo se valer do modelo ANEXO - DECLARAÇÕES.

7.3. Qualificação Econômico-Financeira

7.3.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

8. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

8.1. O cumprimento dos requisitos de habilitação e a validade dos documentos serão averiguados relativamente à data de sua inserção na plataforma.

8.2. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas até 90 (noventa) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

8.3. As microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas deverão apresentar toda documentação de habilitação exigida para fins de regularidade fiscal e trabalhista, ainda que tenha alguma restrição.



Prefeitura Municipal de Louveira

8.4. Havendo alguma restrição na regularidade fiscal ou trabalhista das microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério da Administração, contados a partir do 1º (primeiro) dia útil após o momento em que o proponente for declarado vencedor do certame (adjudicado), para regularização dos documentos.

8.4.1.A não regularização dos documentos no prazo estabelecido implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

9. DA PROVA DE CONCEITO

9.1. Com fundamento no art. 17, § 3º da Lei nº 14.133/2021, será exigida, do licitante provisoriamente vencedor, na fase de julgamento, **PROVA DE CONCEITO**, a fim de realizar análise e conformidade da proposta de modo a comprovar sua aderência às especificações definidas no ANEXO - Termo de Referência.

9.2. Desta forma, a licitante provisoriamente declarada vencedora, deverá executar a **PROVA DE CONCEITO**, conforme abaixo, em até 10 (dez) dias após a convocação do pregoeiro.

9.3. De acordo com entendimentos pacificados do E. Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, a demonstração técnica do sistema deverá se pautar sobre itens principais, sendo estipulado de forma clara e precisa, a fixação de quesitos objetivos para a verificação de sua adequação.

9.4. Para tanto, fica definida para PROVA DE CONCEITO, o atendimento AOS ITENS que segue:

9.4.1. Lote 01

Mudança Corretiva

Passo 1 – Na tela de atendimento do módulo de gestão ambiental, identificada pelo nome form_gestaoamb, deve-se tratar o campo telefone e e-mail, deste formulário, para que as informações nele inseridas, atualizem o campo telefone e Email da tabela CARTCID

Informações técnicas: realizar update na tabela CARTCID

Formulário: form_gestaoamb

Tabelas e Campos:

Origem Destino

atend_gestaoamb. Telefone CARTCID.Telefone

atend_gestaoamb. Email CARTCID.Email

Passo 2 - Identificar um registro aleatório dentre os atendimentos realizados na gestão ambiental, alterar o telefone e e-mail, através do formulário que sofreu a manutenção, e confirmar a alteração também no cadastro de moradores.

Mudança Adaptativa

Passo 1 – Na tela de identificação do morador, identificada pelo nome com ficha, deve-se aplicar uma adaptação de segurança nos campos RG e CPF. Eles devem ser mascarados com “****”, e devem apenas serem exibidos após a digitação de senha. O log desse acesso deve ser armazenado.

Informações técnicas: Ocultar / exibir documentos do cidadão

Formulário: con_ficha



Prefeitura Municipal de Louveira

Tabelas e Campos:

-CARTCID.RG

-CARTCID.CPF

Passo 2 - Identificar um cidadão aleatoriamente, conferir a máscara nos campos RG e CPF, no formulário que sofreu a ação adaptativa, acessá-los e verificar o log do acesso;

9.4.2. Lote 02

Da Retificação dos dados cadastrais

Segue o roteiro obrigatório para o item

Passo 1 – Mínimo de 3 cadastros seguindo o item 9.3.1. do ANEXO - Termo de Referência e subitens.

Passo 2 – Mínimo de 2 agendamentos seguindo o item 9.3.3. do ANEXO - Termo de Referência e subitens.

10. RECURSO, DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

10.1. Havendo manifestação prévia da intenção de interpor recurso, esta, somente poderá ser promovida pela licitante via Sistema, depois de declarada a vencedora da disputa pelo Pregoeiro.

10.1.1. O Sistema aceitará a intenção da licitante em interpor recurso nos 10 (dez) minutos imediatamente posteriores ao ato de declaração do vencedor. Os interessados que manifestaram a intenção de interpor recurso deverão apresentar memoriais, podendo fazer exclusivamente através do ambiente do sistema eletrônico, no prazo de até 03 (três) dias úteis, contados do dia útil subsequente à manifestação da intenção de interpor recurso, ficando as demais licitantes desde logo intimadas a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr no dia útil subsequente ao término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos autos.

10.2. O recurso terá efeito suspensivo e o seu acolhimento importará a invalidação dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.3. A ausência de interposição de recurso importará a decadência do direito de recurso, a adjudicação do objeto do certame pelo Pregoeiro à licitante vencedora e o encaminhamento do processo à autoridade competente para a homologação.

10.4. Interposto o recurso, o Pregoeiro poderá reconsiderar a sua decisão ou encaminhá-lo devidamente informado à autoridade competente.

10.5. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, o objeto do certame será adjudicado à licitante vencedora.

10.6. A adjudicação será por lote.

10.7. Decorridas as fases anteriores, a decisão será submetida ao Prefeito Municipal, para homologação.



Prefeitura Municipal de Louveira

10.8. É facultado ao Prefeito Municipal, mediante prévia fundamentação, anular a sessão do pregão.

11. DA DECLARAÇÃO DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

11.1. No prazo de até 05 (cinco) dias após a publicação da homologação, a licitante vencedora deverá enviar para o e-mail administracao@louveira.sp.gov.br a Declaração de Atualização Cadastral devidamente preenchida no endereço eletrônico www.tce.sp.gov.br, no Sistema Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP. A licitante que descumprir essa exigência estará sujeita à aplicação das penalidades previstas em lei.

12. DA ASSINATURA DO CONTRATO

12.1. A contratação decorrente desta licitação será formalizada mediante assinatura eletrônica do contrato, cuja respectiva minuta constitui anexo do presente ato convocatório.

12.2. A adjudicatária deverá, no prazo de **03 (três) dias úteis** contados da data da convocação, assinar o contrato.

12.3. Quando a adjudicatária, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, se recusar ou não assinar o contrato, poderão ser aplicadas sanções previstas neste Edital.

13. DO PRAZO DO CONTRATO

13.1. A vigência contratual será de **12 (doze)** meses a contar da data da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada nos termos da legislação vigente.

14. DO REAJUSTE E REEQUILÍBRIO DOS PREÇOS

14.1. Nos termos das Leis Federais nº 9.069/95 e nº 10.192/01, os preços ofertados e aceitos pela Administração ficarão inalterados pelo período de 12 (doze) meses, contados do mês de apresentação das propostas nesta licitação, assegurada a menor periodicidade estabelecida pela legislação nos termos do § 5º do art. 28 da referida Lei.

14.2. Em havendo prorrogação da vigência contratual, os preços unitários poderão ser reajustados, a partir do 13º (décimo terceiro) mês contados a partir da apresentação da proposta junto a Comissão Permanente de Licitações, utilizando-se como base as variações do Índice IPCA - IBGE ou outro que venha a substituí-lo.

14.3. No caso da repactuação/reequilíbrio econômico-financeiro, poderá ser aplicado a pedido do interessado, após análise e parecer do Município, conforme critérios definidos no Decreto Federal nº 11.462/2023.

15. DOS PRAZOS E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. A contratada deverá realizar a prestação dos serviços de acordo com todas as especificações constantes no ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA do presente edital.

15.2. A ordem de serviço será expedida por quaisquer meios de comunicação que possibilitem a comprovação do respectivo recebimento por parte da contratada, inclusive correio eletrônico.



Prefeitura Municipal de Louveira

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1. Responsabilizar-se pela saúde dos funcionários, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, fiscais, quer municipais, estaduais ou federais, bem como pelo seguro para garantia de pessoas e equipamentos sob sua responsabilidade, devendo apresentar, de imediato, quando solicitados, todos e quaisquer comprovantes de pagamento e quitação.

16.2. Responder integralmente pelas obrigações contratuais, no caso de, em qualquer hipótese, empregados da contratada intentarem reclamações trabalhistas contra a Prefeitura Municipal de Louveira.

16.3. Obrigar-se pela seleção, treinamento, habilitação, contratação, registro profissional de pessoal necessário, bem como pelo cumprimento das formalidades exigidas pelas Leis Trabalhistas, Sociais e Previdenciárias.

16.4. Providenciar afastamento imediato, das dependências da sede da Prefeitura Municipal de Louveira, de qualquer empregado cuja permanência seja por ela considerada inconveniente.

16.5. Manter, na direção dos serviços, representante ou preposto capacitado e idôneo que a represente, integralmente, em todos os seus atos.

16.6. Fornecer materiais e mão de obra especializada para execução dos serviços objeto do presente instrumento.

16.7. Cumprir rigorosamente todas as disposições legais referentes à segurança do trabalho, fornecendo por sua conta todos os materiais necessários à segurança do pessoal que trabalhar na execução dos serviços.

16.8. Fornecer, quando solicitado pela Prefeitura Municipal de Louveira, a comprovação de recolhimento dos encargos sociais trabalhistas e previdenciários referentes aos empregados que farão parte da equipe de trabalho e a fim de verificar se os mesmos estão registrados em carteira profissional de trabalho em nome da empresa contratada.

16.9. Cumprir com todas as obrigações constantes no ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA do edital.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

16.2. Comunicar à contratada por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades no serviço prestado, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

16.3. Quando ainda forem constatadas falhas previamente comunicadas à empresa contratada, a contratante deverá notificá-la, por escrito, para que apresente em, no máximo



Prefeitura Municipal de Louveira

05 (cinco) dias úteis da data do recebimento da notificação, a justificativa e a solução para o ocorrido, determinando ainda o prazo para realizar as ações corretivas.

16.4. Conferir e atestar a nota fiscal emitida pela empresa contratada e encaminhar ao departamento responsável pelo pagamento.

16.5. Efetuar os pagamentos na forma e condições estabelecidas no ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA.

16.6. Prestar todas as informações necessárias para a perfeita execução do objeto.

17. DA FORMA DE PAGAMENTO

17.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias consecutivos da emissão da nota fiscal e expedição do Termo de Recebimento Definitivo pela Divisão competente.

17.1.1. A contratada deverá apresentar Nota Fiscal Eletrônica - **NF-e** em conformidade com o estabelecido pela legislação vigente e com o ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA.

17.2. As notas fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à contratada e o prazo para pagamento fluirá após a data da reapresentação válida.

17.3. Nos termos do artigo 92, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/2021, na hipótese de não se dar remuneração da contratada no prazo previsto em edital e contrato, poderá ocorrer atualização pelo índice IPCA/IBGE.

18. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1. As despesas decorrentes desta licitação correrão por conta da(s) seguinte(s) dotação(ões) orçamentária(s), consignada(s) no orçamento vigente, e das demais para exercícios futuros:

016 - 01 - 01.01.01.04.122.0088.2363.3.3.90.40.00 Tesouro
404 - 01 - 01.08.01.10.301.0029.2041.3.3.90.39.00 Tesouro
404 - 02 - 01.08.01.10.301.0029.2041.3.3.90.39.00 Transferências e Convênios Estaduais

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Nos termos do Decreto Municipal nº 6.695/25 e, subsidiariamente, nos termos da Lei Federal nº 14.133/21, poderão ser aplicadas sanções, as quais são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra, respeitados o contraditório e a ampla defesa.

19.2. Os procedimentos relativos à apuração e penalização dos inadimplementos das obrigações contratuais serão conduzidos no âmbito do órgão contratante e as penalidades serão aplicadas por autoridade competente do mesmo órgão, respeitado o contraditório e ampla defesa.



Prefeitura Municipal de Louveira

20. DOS ESCLARECIMENTOS E DAS IMPUGNAÇÕES

20.1. Até três dias úteis anteriores à data fixada para recebimento das propostas, qualquer pessoa poderá solicitar **esclarecimentos** ou **impugnar** o Edital através da plataforma BBMNET.

20.2. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração no edital não afetar a formulação da proposta.

21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre as licitantes e desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

21.2. A simples participação neste certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório.

21.3. O órgão licitante poderá revogar esta licitação por razões de interesse público, decorrentes de fatos supervenientes à sua abertura, devidamente comprovados, pertinentes e suficientes para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e fundamentado. Em ambos os casos serão assegurados o contraditório e a ampla defesa.

21.4. Os casos omissos do presente Pregão poderão ser solucionados pelo Pregoeiro durante a sessão.

21.5. Em caso de alteração do texto do edital e de seus anexos que afete a documentação a ser apresentada ou formulação da proposta, será restituído na íntegra o prazo de divulgação antes concedido.

21.6. Integram o presente Edital:

ANEXO I - RELAÇÃO DE ITENS

ANEXO II - DECLARAÇÕES

ANEXO III - DECLARAÇÃO DE BENEFICIÁRIA DA LC Nº 123/06

ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO E TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

ANEXO V - TERMO DE REFERÊNCIA

21.7. Não será exigida a prestação de garantia para as contratações resultantes desta licitação.

21.8. Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o Foro da Comarca de Louveira/SP.

Louveira, 07 de agosto de 2025.

HÉLIO APARECIDO BRAZ DE SOUZA
Secretário de Governo e Comunicação Social





Prefeitura Municipal de Louveira

ANEXO I - RELAÇÃO DE ITENS

EDITAL Nº 061/2025 DE PREGÃO ELETRÔNICO

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de manutenção do software de gerenciamento do cadastro único municipal, denominado cartão cidadão, adquirido pela Prefeitura, bem como para a implantação e operação de uma central de atendimento humano.

LOTE 01			
ITEM	QTDE	UNIDADE	DESCRIÇÃO
01	12	UN	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

LOTE 02			
ITEM	QTDE	UNIDADE	DESCRIÇÃO
01	40.000	SRV	RETIFICAÇÃO DOS DADOS CADASTRAIS DOS MORADORES - TIPO 1 (SEM VISITA AVALIATIVA)
02	17.000	SRV	RETIFICAÇÃO DOS DADOS CADASTRAIS DOS MORADORES - TIPO 2 (COM VISITA AVALIATIVA)
03	12	SRV	IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO



Prefeitura Municipal de Louveira

ANEXO II - DECLARAÇÕES

EDITAL Nº 061/2025 DE PREGÃO ELETRÔNICO

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de manutenção do software de gerenciamento do cadastro único municipal, denominado cartão cidadão, adquirido pela Prefeitura, bem como para a implantação e operação de uma central de atendimento humano.

DADOS DA LICITANTE	
Razão social:	
CNPJ:	
Endereço:	
Telefone:	E-mail:
DADOS DO RESPONSÁVEL PELA CONTRATAÇÃO	
Nome:	
Cargo:	CPF:
E-mail: (Favor preencher com endereço válido, uma vez que será enviado o documento contratual para assinatura digital)	

DECLARO, sob as penas da lei, que:

a) a empresa acima identificada atende plenamente as exigências e os requisitos de habilitação constantes no instrumento convocatório deste Pregão Eletrônico da Prefeitura Municipal de Louveira.

b) a proposta apresentada está plenamente adequada às descrições constantes no Edital deste Pregão Eletrônico da Prefeitura Municipal de Louveira.

c) a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

d) a empresa acima identificada encontra-se em situação regular perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, nos termos do § 6º do artigo 27 da Lei nº 6.544/89.



Prefeitura Municipal de Louveira

e) a empresa acima identificada não tem qualquer impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração, conforme artigo 156 da Lei Federal nº 14.133/21.

f) a empresa acima identificada declara para fins de habilitação e/ou contratação com a Prefeitura Municipal de Louveira, não possuir no seu quadro societário, seja na função de administrador, sócio gerente ou mero cotista sem poderes para administrar, funcionário detentor de cargo ou função pública de qualquer ente federativo.

g) a empresa cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE:



Prefeitura Municipal de Louveira

ANEXO III - DECLARAÇÃO DE BENEFICIÁRIA DA LC Nº 123/06

EDITAL Nº 061/2025 DE PREGÃO ELETRÔNICO

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de manutenção do software de gerenciamento do cadastro único municipal, denominado cartão cidadão, adquirido pela Prefeitura, bem como para a implantação e operação de uma central de atendimento humano.

DADOS DA LICITANTE

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

DECLARO, sob as penas da lei, que, sem prejuízo das sanções e multas previstas no ato convocatório, que a empresa acima identificada é microempresa, empresa de pequeno porte ou a elas equiparada, nos termos do enquadramento previsto nos incisos I e II e §§ 1º e 2º, bem como não possui qualquer dos impedimentos previstos nos §§ 4º e seguintes todos do artigo 3º da Lei Complementar nº 123/06 e suas alterações, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate e comprovar a regularidade fiscal e trabalhista no procedimento licitatório deste Pregão Eletrônico da Prefeitura Municipal de Louveira, bem como observa os limites para obtenção dos benefícios, conforme Art. 4º, § 2º da Lei Federal 14.133/21.

NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE:



Prefeitura Municipal de Louveira

ANEXO IV - MINUTA DO CONTRATO E TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº XXX/2025

PROCESSO Nº 234/2025

EDITAL Nº 061/2025 DE PREGÃO ELETRÔNICO

Termo de Contrato que entre si celebram o Município de Louveira e a empresa

Aos dias do mês de do ano de dois mil e, pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, as partes, de um lado o **MUNICÍPIO DE LOUVEIRA**, com sede na cidade de Louveira, Estado de São Paulo, na Rua Catharina Calssavara Caldana, nº 451, inscrito no CNPJ sob nº 46.363.933/0001-44, neste ato representado pelo Prefeito Municipal, Senhor, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e, de outro lado,, empresa estabelecida na cidade de, à, nº, bairro, Estado de, CEP, telefone, inscrita no CNPJ sob nº, neste ato representada pelo Senhor, portador do CPF nº, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, têm entre si certo e ajustado o que segue e reciprocamente outorgam a saber:

1. DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem como objeto a prestação de serviço de manutenção do software de gerenciamento do cadastro único municipal, denominado cartão cidadão, adquirido pela Prefeitura, bem como para a implantação e operação de uma central de atendimento humano.

2. DO VALOR E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

2.1. Dá-se ao presente contrato o valor de R\$ XXX (xxxxxx), conforme segue:

ITEM	QTDE	UNIDADE	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO
01				

2.2. Nos valores descritos no item anterior, estão incluídos, além do lucro, todos os custos e despesas, diretas ou indiretas, relacionados com o objeto dessa contratação.

2.3. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias consecutivos da emissão da nota fiscal e expedição do Termo de Recebimento Definitivo pela Divisão competente.

2.3.1.A CONTRATADA deverá apresentar Nota Fiscal Eletrônica - NF-e em conformidade com o estabelecido pela legislação vigente e com o ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA do Edital que precedeu esta contratação.

2.4. Em caso de devolução da nota fiscal para correção, o prazo para pagamento fluirá a partir da sua reapresentação válida.



Prefeitura Municipal de Louveira

2.5. Nos termos do artigo 92, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/2021, na hipótese de não se dar remuneração da **CONTRATADA** no prazo previsto em edital e contrato, poderá ocorrer atualização pelo índice IPCA/IBGE.

3. DA VIGÊNCIA

3.1. O presente contrato tem vigência de **12 (doze)** meses a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogada nos termos da legislação vigente.

4. DOS RECURSOS FINANCEIROS

4.1. As despesas decorrentes deste contrato correrão por conta da(s) seguinte(s) dotação(ões) orçamentária(s), consignada(s) no orçamento vigente, e das demais para exercícios futuros:

016 - 01 - 01.01.01.04.122.0088.2363.3.3.90.40.00 Tesouro
404 - 01 - 01.08.01.10.301.0029.2041.3.3.90.39.00 Tesouro
404 - 02 - 01.08.01.10.301.0029.2041.3.3.90.39.00 Transferências e Convênios Estaduais

5. DOS REAJUSTES E REEQUILÍBRIO DE PREÇOS

5.1. Nos termos da Leis Federais nº 9.069/95 e nº 10.192/01, os preços ofertados e aceitos pelo **CONTRATANTE** ficarão inalterados pelo período de 12 (doze) meses, contados do mês de apresentação das propostas na licitação que precedeu esta contratação, assegurada a menor periodicidade estabelecida pela legislação nos termos do § 5º do art. 28 da referida Lei.

5.2. Em havendo prorrogação da vigência contratual, os preços unitários poderão ser reajustados, a partir do 13º (décimo terceiro) mês contados a partir da apresentação da proposta junto ao **CONTRATANTE**, utilizando-se como base as variações do Índice IPCA - IBGE ou outro que venha a substituí-lo.

5.3. No caso da repactuação/reequilíbrio econômico-financeiro, poderá ser aplicado a pedido da **CONTRATADA**, após análise e parecer do **CONTRATANTE**, conforme critérios definidos no Decreto Federal nº 11.462/2023.

6. DOS PRAZOS E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. A **CONTRATADA** deverá realizar a prestação dos serviços, de acordo com todas as especificações constantes no ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA do edital que precedeu esta contratação.

6.2. A ordem de serviço será expedida por quaisquer meios de comunicação que possibilitem a comprovação do respectivo recebimento por parte da **CONTRATADA**, inclusive correio eletrônico.



Prefeitura Municipal de Louveira

6.3. A gestão do contrato deverá seguir as disposições constantes no ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA do edital que precedeu esta contratação, respeitando, ainda, os preceitos estabelecidos pela Lei Federal 14.133/21 e pelo Decreto Municipal 6.695/2025.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. Responsabilizar-se pela saúde dos funcionários, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, fiscais, quer municipais, estaduais ou federais, bem como pelo seguro para garantia de pessoas e equipamentos sob sua responsabilidade, devendo apresentar, de imediato, quando solicitados, todos e quaisquer comprovantes de pagamento e quitação.

7.2. Responder integralmente pelas obrigações contratuais, no caso de, em qualquer hipótese, empregados da **CONTRATADA** intentarem reclamações trabalhistas contra o **CONTRATANTE**.

7.3. Obrigar-se pela seleção, treinamento, habilitação, contratação, registro profissional de pessoal necessário, bem como pelo cumprimento das formalidades exigidas pelas Leis Trabalhistas, Sociais e Previdenciárias.

7.4. Providenciar afastamento imediato, das dependências da sede do **CONTRATANTE**, de qualquer empregado cuja permanência seja por ele considerado inconveniente.

7.5. Manter, na direção dos serviços, representante ou preposto capacitado e idôneo que a represente, integralmente, em todos os seus atos.

7.6. Fornecer materiais e mão de obra especializada para execução dos serviços objeto do presente instrumento.

7.7. Cumprir rigorosamente todas as disposições legais referentes à segurança do trabalho, fornecendo por sua conta todos os materiais necessários à segurança do pessoal que trabalhar na execução dos serviços.

7.8. Fornecer, quando solicitado pelo **CONTRATANTE**, a comprovação de recolhimento dos encargos sociais trabalhistas e previdenciários referentes aos empregados que farão parte da equipe de trabalho e a fim de verificar se os mesmos estão registrados em carteira profissional de trabalho em nome da **CONTRATADA**.

7.9. Cumprir com todas as obrigações constantes no ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA do edital que precedeu essa contratação.

7.10. Observar todas as normas legais vigentes, obrigando-se a manter as condições de habilitação exigidas no procedimento licitatório que precedeu a celebração do presente contrato.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do edital e da proposta, para fins de



Prefeitura Municipal de Louveira

aceitação e recebimento definitivo.

8.2. Comunicar à **CONTRATADA** por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

8.3. Quando ainda forem constatadas falhas previamente comunicadas à empresa **CONTRATADA**, o **CONTRATANTE** deverá notificá-la, por escrito, para que apresente em, no máximo 05 (cinco) dias úteis da data do recebimento da notificação, a justificativa e a solução para o ocorrido, determinando ainda o prazo para realizar as ações corretivas.

8.4. Conferir e atestar a nota fiscal emitida pela empresa **CONTRATADA** e encaminhar ao departamento responsável pelo pagamento.

8.5. Efetuar os pagamentos na forma e condições estabelecidas no ANEXO - TERMO DE REFERÊNCIA do edital que precedeu esta contratação. Prestar todas as informações necessárias para a perfeita execução do objeto.

9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Nos termos do Decreto Municipal nº 6.695/25 e, subsidiariamente, nos termos da Lei Federal nº 14.133/21, poderão ser aplicadas multas, advertências, rescisão contratual/Ata, suspensão temporária do direito de licitar com a Administração Municipal e/ou declaração de inidoneidade, as quais são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra, respeitados o contraditório e a ampla defesa.

9.2. Os procedimentos relativos à apuração e penalização dos inadimplementos das obrigações contratuais serão conduzidos no âmbito do **CONTRATANTE** e as penalidades serão aplicadas por autoridade competente do mesmo órgão, respeitados o contraditório e a ampla defesa.

10. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

10.1. A extinção do contrato pode ser, conforme Art. 138 da Lei 14.133/21:

10.1.1. Determinada por ato unilateral e escrito do **CONTRATANTE**.

10.1.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse do **CONTRATANTE**.

10.1.3. Determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Fica ajustado, ainda, que se considera parte integrante do presente contrato, como se nele estivessem transcritos:

11.1.1. Edital nº 061/2025 de Pregão Eletrônico e anexos.

11.1.2. Todos os documentos e proposta apresentados pela **CONTRATADA**.

11.2. Aplicam-se às omissões deste contrato as disposições da Lei Federal nº 14.133/21 e alterações e disposições regulamentares.



Prefeitura Municipal de Louveira

12. DO FORO

12.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Louveira/SP, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais questões decorrentes deste contrato.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente.

Louveira, ____ de _____ de 2025.

PARTES

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE:

CONTRATADA:

CONTRATO Nº

OBJETO:

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) O ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico.
- b) Poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP.
- c) Além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil.
- d) As informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral”.
- e) É de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação.
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.



Prefeitura Municipal de Louveira

Louveira, de de 2025.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO, RESPONSÁVEL PELA HOMOLOGAÇÃO E ORDENADOR DE DESPESAS:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Responsáveis que assinaram o ajuste:

Pelo CONTRATANTE (GESTOR):

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Pela CONTRATADA:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____



Prefeitura Municipal de Louveira

ANEXO V - TERMO DE REFERÊNCIA



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO: Necessidade de manutenção do software de gerenciamento do cadastro único municipal, denominado cartão cidadão, adquirido pela Prefeitura, bem como para a implantação e operação de uma central de atendimento humano.

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

A contratação de serviços para a manutenção do software de gerenciamento do cadastro único municipal, adquirido pela Prefeitura, bem como para a implantação e operação de uma central de atendimento humano, visa garantir a continuidade e eficiência na prestação dos serviços públicos à população. A manutenção do software assegura que ele continue a funcionar de forma eficaz, adaptando-se às novas necessidades e mudanças tecnológicas, sem prejudicar a operação dos serviços essenciais.

O software, que será objeto da manutenção, encontra-se detalhado no corpo deste termo de referência.

Além disso, a central de atendimento, tanto eletrônico quanto humano, será fundamental para aprimorar a comunicação com os cidadãos, garantindo que dúvidas sejam resolvidas de forma rápida e eficiente e que questões mais complexas recebam o atendimento adequado. Esta medida contribui diretamente para a transparência, acessibilidade e qualidade no serviço público, atendendo ao interesse público ao proporcionar uma gestão mais eficiente e uma interação mais próxima entre a Prefeitura e a população.

Além disso, a central terá por função, no período de 06 meses, promover e garantir a retificação cadastral dos moradores cadastrados no programa, mantendo assim, a qualidade dos dados.

2. PREVISÃO NO PCA

A presente demanda visa atender às necessidades operacionais da administração pública municipal, no sentido de garantir a continuidade e a eficiência dos serviços prestados à população. A contratação se mostra essencial para manutenção do software de gerenciamento do cadastro único municipal, denominado cartão cidadão, adquirido pela Prefeitura, bem como para a implantação e operação de uma central de atendimento humano.

Esta contratação está alinhada aos objetivos estratégicos da Administração, contribuindo para a eficiência na gestão pública, a economicidade dos recursos e a melhoria dos serviços oferecidos.

A. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, INCLUINDO REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E ESTIMATIVAS DE QUANTIDADES

1. OBJETO:

1.1. Prestação de serviços continuados de manutenção e suporte em software de gerenciamento do cartão municipal de relacionamento com a população, bem como a implantação, operação e gerenciamento de central de atendimento humano receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana.



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

LOTE A

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT
1	Serviços de manutenção em software da contratante	1

LOTE B

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT
1	Implantação, operação e gerenciamento de central de atendimento	1
2	Retificação dos dados cadastrais dos moradores	1

VISITA TÉCNICA: A visita técnica não é obrigatória. A licitante poderá realizar, facultativamente, visita técnica na Sede da Prefeitura, até o último dia útil anterior à data fixada para a abertura da sessão pública, no horário a combinar, mediante prévio agendamento de horário, junto ao Departamento de Licitações.

GARANTIA DE PARTICIPAÇÃO E CONTRATAÇÃO: não serão exigidas.

SUBCONTRATAÇÃO: Será permitida para hospedagem em datacenter, conforme descrito abaixo:

ESPECIFICAÇÕES – LOTE A

2. INFORMAÇÕES DO SISTEMA EXISTENTE, OBJETO DA MANUTENÇÃO

- 2.1. Principais funcionalidades:
 - 2.1.1. Cadastros
 - 2.1.1.1. Cartão Cidadão
 - 2.1.1.1.1. Liberar Cartão
 - 2.1.1.1.2. Lista Cartões
 - 2.1.1.1.3. Novo Cartão
 - 2.1.1.1.4. Pré-cadastro
 - 2.1.1.2. Lançamentos / Atendimentos
 - 2.1.1.3. Auditoria
 - 2.1.1.3.1. Migração / Mudei de Endereço
 - 2.1.1.3.2. Alteração / endereço
 - 2.1.1.3.3. Bolsa Família
 - 2.1.1.3.4. Busca / Endereço



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2.1.1.3.5. Busca / SUS
- 2.1.1.3.6. Denúncias
- 2.1.1.3.7. Mudei / Endereço
- 2.1.1.3.8. Resumo / Período
- 2.1.1.3.9. Saúde

- 2.1.1.4. Administração
 - 2.1.1.4.1. Departamentos
 - 2.1.1.4.2. Secretarias
 - 2.1.1.4.3. Serviços
 - 2.1.1.4.4. Tipos de cartão
- 2.1.2. Tarefas
- 2.1.3. Consulta e busca cartões
 - 2.1.3.1. Consulta por número do cartão
 - 2.1.3.2. Consulta por nome
 - 2.1.3.3. Consulta por endereço
 - 2.1.3.4. Consulta por CNPJ da empresa
 - 2.1.3.5. Consulta por CPF
 - 2.1.3.6. Consulta por Cartão SUS
 - 2.1.3.7. Consulta por Telefone fixo ou telefone celular
 - 2.1.3.8. Consultar se possui cadastro no sistema
- 2.1.4. Atendimento
 - 2.1.4.1. Filtro Gabinete
 - 2.1.4.2. APR (Atendimento de Produtores Rurais)
 - 2.1.4.3. Cartão Estacionamento IDOSO/PCD
 - 2.1.4.4. Justiça Gratuita
 - 2.1.4.4.1. Relatório de processos
 - 2.1.4.4.2. Atendimento
 - 2.1.4.4.3. Cadastro de Assunto
 - 2.1.4.4.4. Cadastro de Classe
 - 2.1.4.4.5. Atendimento Simplificado
 - 2.1.4.5. Ouvidoria
 - 2.1.4.6. Importação Histórico
 - 2.1.4.7. Importação Histórico / DAE
 - 2.1.4.8. Agendamento



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2.1.4.8.1. Confirmação de agendas
- 2.1.4.8.2. Lançamento horário
- 2.1.4.8.3. Lançamento agendamento
- 2.1.4.8.4. Atendimento PSR
- 2.1.4.9. Lançamento Atendimentos
- 2.1.4.10. Lançamento FumHab
- 2.1.4.11. Obituário
- 2.1.4.12. PROCON
- 2.1.4.13. SAE
- 2.1.4.14. SEBRAE
- 2.1.4.15. BEA / Zoonoses
- 2.1.4.16. Esporte
 - 2.1.4.16.1. Cadastro de Atletas
 - 2.1.4.16.2. Cadastro de Campeonatos
 - 2.1.4.16.3. Cadastro de Equipes
 - 2.1.4.16.4. Lançamento Local
 - 2.1.4.16.5. Lançamento Matrícula
 - 2.1.4.16.6. Lançamento Presença/Falta
 - 2.1.4.16.7. Lançamento Professor
 - 2.1.4.16.8. Lançamento Turma
 - 2.1.4.16.9. Locação de Quadra
- 2.1.4.17. Cultura
 - 2.1.4.17.1. Cadastro de Feriados
 - 2.1.4.17.2. Biblioteca
 - 2.1.4.17.3. Cadastro de Artistas
 - 2.1.4.17.4. Cadastro de Bandas
 - 2.1.4.17.5. Cadastro de Curso
 - 2.1.4.17.6. Cadastro de Empresas
 - 2.1.4.17.7. Cadastro de Matrículas Cursos
- 2.1.4.18. Educação
 - 2.1.4.18.1. Relatórios
 - 2.1.4.18.1.1. Saúde Sintético
 - 2.1.4.18.1.2. Autorizações
 - 2.1.4.18.1.3. Saúde
 - 2.1.4.18.1.4. Transporte



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2.1.4.18.1.5. Alunos por Série
- 2.1.4.18.1.6. Alunos por Sexo
- 2.1.4.18.2. Bolsas Alunos
- 2.1.4.18.3. Bolsas Cursos
- 2.1.4.18.4. Bolsas Instituições
- 2.1.4.18.5. Matrículas
- 2.1.4.18.6. Cadastros
 - 2.1.4.18.6.1. Núcleo Pertencer
 - 2.1.4.18.6.1.1. Cadastro de CID Aluno
 - 2.1.4.18.6.1.2. Cadastro de Ações
 - 2.1.4.18.6.1.3. Cadastro de Tipos de Terapia AEE
 - 2.1.4.18.6.1.4. Cadastro de Tipos de Vulnerabilidade AEE
 - 2.1.4.18.6.1.5. Cadastro de Instituições de Acompanhamento AEE
 - 2.1.4.18.6.2. Alunos
 - 2.1.4.18.6.3. Cursos
 - 2.1.4.18.6.4. Documentos
 - 2.1.4.18.6.5. Instituição
 - 2.1.4.18.6.6. Matéria
 - 2.1.4.18.6.7. Série
 - 2.1.4.18.6.8. Turmas
- 2.1.4.18.7. Impressão Carômetro
- 2.1.4.19. Transporte Escolar
 - 2.1.4.19.1. Cursos
 - 2.1.4.19.2. Instituições
 - 2.1.4.19.3. Linhas
 - 2.1.4.19.4. Matrículas
 - 2.1.4.19.5. Análise
 - 2.1.4.19.6. Impressão de Carteirinhas
 - 2.1.4.19.7. Relatórios
 - 2.1.4.19.7.1. Cursos
 - 2.1.4.19.7.2. Bairro
 - 2.1.4.19.8. Saúde
 - 2.1.4.19.8.1. Acompanhamento
 - 2.1.4.19.8.2. Cadastro de Especialidades
 - 2.1.4.19.8.3. Cadastro de Vagas



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2.1.4.19.8.4. Cadastro de Grupos
- 2.1.4.19.8.5. Cadastro de Local de Origem
- 2.1.4.19.8.6. Cadastro de Profissionais
- 2.1.4.19.8.7. Cadastro de UBS
- 2.1.4.19.8.8. Inscrições
- 2.1.4.19.8.9. Recepção
- 2.1.4.19.8.10. Planilha / Sistema
- 2.1.4.19.8.11. Propostas
- 2.1.4.19.8.12. Vacina – Grupos
- 2.1.4.19.8.13. Vacina – Lista de Espera
- 2.1.4.19.8.14. Guias
 - 2.1.4.19.8.14.1. Auditoria / Período
 - 2.1.4.19.8.14.2. Entrada / UAC
 - 2.1.4.19.8.14.3. Envio / Pendências
 - 2.1.4.19.8.14.4. Envio / Unidade
 - 2.1.4.19.8.14.5. Impressão / Lote
 - 2.1.4.19.8.14.6. Saída / UAC
- 2.1.4.19.9. Transporte
 - 2.1.4.19.9.1. Abertura Diária
 - 2.1.4.19.9.2. Cadastro de Agendamento
 - 2.1.4.19.9.3. Cadastro de Calendário
 - 2.1.4.19.9.4. Cadastro de Carro
 - 2.1.4.19.9.5. Cadastro de Destino
 - 2.1.4.19.9.6. Cadastro de Pontos de Acesso
 - 2.1.4.19.9.7. Cadastro de Territórios
- 2.1.4.19.10. Fundo Social
 - 2.1.4.19.10.1. Cadastro de Faixa Etária
 - 2.1.4.19.10.2. Cadastro de Tipo de Doação
 - 2.1.4.19.10.3. Doação Demanda Espontânea
- 2.1.4.19.11. Desenvolvimento Urbano
 - 2.1.4.19.11.1. Atendimentos
 - 2.1.4.19.11.2. Processos
- 2.1.4.19.12. Listagem de aniversariantes
- 2.1.4.19.13. Cadastro de Medida Protetiva
- 2.1.4.19.14. Denúncia de Violência com a Mulher



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2.1.5. Relatórios
 - 2.1.5.1. Fechamento
 - 2.1.5.2. Serviços
 - 2.1.5.2.1. Dashboard Acompanhamento
 - 2.1.5.2.2. Históricos
 - 2.1.5.2.3. Atendimentos
 - 2.1.5.2.4. Atendimentos / Serv. Publico
 - 2.1.5.2.5. Bairro
 - 2.1.5.2.6. Cidadãos Atendidos
 - 2.1.5.2.7. Estatísticas / Serviço
 - 2.1.5.2.8. Faixa Etária
 - 2.1.5.2.9. Gerencial / Período
 - 2.1.5.2.10. Índice
 - 2.1.5.2.11. Não Utilização
 - 2.1.5.2.12. Período
 - 2.1.5.2.13. Período / Acumulado
 - 2.1.5.2.14. Período / Média Diária
 - 2.1.5.2.15. Período / Média Horária
 - 2.1.5.2.16. Ranking de Uso
 - 2.1.5.2.17. SEBRAE Anual
 - 2.1.5.2.18. Secretaria
 - 2.1.5.2.19. Secretaria / Acumulado
 - 2.1.5.2.20. Secretaria / Serviço
 - 2.1.5.2.21. Sexo
 - 2.1.5.2.22. Utilização
 - 2.1.5.3. Visitas
 - 2.1.5.3.1. Rotas de Atendimento
 - 2.1.5.3.2. Realizadas / Atender
 - 2.1.5.4. Dashboard Acessos
 - 2.1.5.5. Dashboard
 - 2.1.5.6. Auditoria
 - 2.1.5.6.1. Cadast. / Bairro
 - 2.1.5.6.2. Cadast. / Bairro / Data
 - 2.1.5.6.3. Cadast. / CNS Provisório
 - 2.1.5.6.4. Cadast. / Data aprovação



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2.1.5.6.5. Cadast. / Funcionários
- 2.1.5.6.6. Cadast. / sem CNS
- 2.1.5.6.7. Cadast. / sem CPF
- 2.1.5.6.8. Cadast. / sem Endereço
- 2.1.5.6.9. Migração / Mudei de Endereço
- 2.1.5.6.10. Residência Divergentes
- 2.1.5.7. Agendamento
 - 2.1.5.7.1. Conferência
- 2.1.5.8. Cadastro
 - 2.1.5.8.1. Aniversariantes
 - 2.1.5.8.2. Atualizações
 - 2.1.5.8.3. Cadastramento
 - 2.1.5.8.4. Cartões
 - 2.1.5.8.5. Chips
 - 2.1.5.8.6. Endereços / Faixa Etária
 - 2.1.5.8.7. Exportação de dados
 - 2.1.5.8.8. Idade / Sexo
 - 2.1.5.8.9. Ingressantes
 - 2.1.5.8.10. Moradores / endereço
 - 2.1.5.8.11. Mov. Ano/Mês
 - 2.1.5.8.12. Movimentações
 - 2.1.5.8.13. Pendentes
 - 2.1.5.8.14. Tipo / Cadastro
 - 2.1.5.8.15. Tipo / Quantidade
- 2.1.5.9. Biblioteca
 - 2.1.5.9.1. Itens / Atraso
 - 2.1.5.9.2. Itens / Geral
 - 2.1.5.9.3. Itens / Origem
 - 2.1.5.9.4. Itens / Restrito
- 2.1.5.10. Esporte
 - 2.1.5.10.1. Matriculados / Turma
- 2.1.5.11. Financeiro
 - 2.1.5.11.1. Custo departamento
 - 2.1.5.11.2. Custo secretaria
- 2.1.5.12. Fundo Social



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2.1.5.12.1. Dependentes / Idade / Sexo
- 2.1.5.12.2. Doações / cidadão
- 2.1.5.12.3. Doações / Tipo
- 2.1.5.13. Populacional
 - 2.1.5.13.1. Consulta cidadão
 - 2.1.5.13.2. Estatístico
 - 2.1.5.13.3. Estatístico / Cidadão
 - 2.1.5.13.4. Faixa Etária
 - 2.1.5.13.5. Faixa Etária / Bairro
 - 2.1.5.13.6. Naturalidade
 - 2.1.5.13.7. Perfil Populacional
 - 2.1.5.13.8. Raça
 - 2.1.5.13.9. Sexo
- 2.1.5.14. Assistência Social
 - 2.1.5.14.1. Serviços Emergenciais
- 2.1.5.15. Educação
 - 2.1.5.15.1. Analfabetos / Analítico
 - 2.1.5.15.2. Analfabetos / Sintético
 - 2.1.5.15.3. Bolsas / Inscrições
 - 2.1.5.15.4. Bolsas / Pagamentos
 - 2.1.5.15.5. Bolsas / Status Alunos
 - 2.1.5.15.6. Escolaridade
 - 2.1.5.15.7. Kits Por Aluno
 - 2.1.5.15.8. Kits Retirados
- 2.1.5.16. Saúde
 - 2.1.5.16.1. Atendimentos / Critério
 - 2.1.5.16.2. Atendimentos / Especialidade
 - 2.1.5.16.3. Atendimentos / Geral
 - 2.1.5.16.4. Atendimentos / Médico Solicitante
 - 2.1.5.16.5. Atendimentos / Paciente
 - 2.1.5.16.6. Atendimentos / Período
 - 2.1.5.16.7. Atendimentos / Unidade Destino
 - 2.1.5.16.8. Geral UAC
 - 2.1.5.16.9. Pendentes
- 2.1.5.17. Transporte Escolar



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2.1.5.17.1. Bairro
- 2.1.5.17.2. Curso
- 2.1.5.18. Ouvidoria
- 2.1.5.18.1. Estatístico / Secretaria
- 2.1.5.18.2. Cadastro de TAG
- 2.1.5.18.3. Gráfico
- 2.1.5.19. Obituários
- 2.1.5.19.1. Falecidos / Faixa Etária
- 2.1.5.19.2. Falecidos / Período
- 2.1.5.19.3. Falecidos / Período /Idade
- 2.1.5.20. Atendimento por Unidade
- 2.1.5.21. Medida Protetiva
- 2.1.5.21.1. Relatório de Medidas
- 2.1.6. Administrador
- 2.1.6.1. Grupos
- 2.1.6.2. Utilização Fora Expediente
- 2.1.6.3. Importação de Histórico
- 2.1.6.4. Relatório de Log
- 2.1.6.5. Itens do Menu
- 2.1.6.6. Relatório de Utilização
- 2.1.6.7. Parâmetros
- 2.1.6.8. Parâmetros Biblioteca
- 2.1.6.9. Parâmetros Individuais
- 2.1.6.10. Parâmetros Vacinação
- 2.1.6.11. Temas
- 2.1.6.12. Usuários
- 2.1.6.13. Relatório de Usuários
- 2.1.6.14. Detalhe projeto

- 2.2. Aplicativo móvel (Android e iOs)
- 2.2.1. Recebimento notificações
- 2.2.2. Atualização de dados básicos
- 2.2.3. Solicitações de serviços
- 2.2.3.1. Agendamento SIMHAB
- 2.2.3.2. Água e esgoto



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2.2.3.2.1. Falta de água
- 2.2.3.2.2. Rede de esgoto
- 2.2.3.3. Cartão Cidadão
- 2.2.3.3.1. Mudei de endereço
- 2.2.3.4. Diversos
- 2.2.3.4.1. Mobilidade Urbana
- 2.2.3.5. Fale Conosco
- 2.2.3.5.1. Bom atendimento
- 2.2.3.5.2. Dúvidas
- 2.2.3.5.3. Meu atendimento
- 2.2.3.6. Gestão Ambiental
- 2.2.3.6.1. IPTU Verde
- 2.2.3.6.2. Poda de árvore
- 2.2.3.7. Medida Protetiva
- 2.2.3.8. Ouvidoria
- 2.2.3.8.1. Denúncia
- 2.2.3.8.2. Elogio
- 2.2.3.8.3. Reclamação
- 2.2.3.8.4. Sugestão
- 2.2.3.9. Saúde
- 2.2.3.9.1. Agendamento – Clínico
- 2.2.3.9.2. Agendamento – Ginecologista
- 2.2.3.9.3. Agendamento – Pediatra
- 2.2.3.9.4. Ambulância Santa Casa
- 2.2.3.9.5. Cancelamento de Consultas
- 2.2.3.9.6. Remédio em Casa
- 2.2.3.10. Segurança
- 2.2.3.10.1. Acidente de Trânsito com Vítima
- 2.2.3.10.2. Agressão
- 2.2.3.10.3. Ambulância Santa Casa
- 2.2.3.10.4. Diversos
- 2.2.3.10.5. Furto
- 2.2.3.10.6. Incêndio
- 2.2.3.10.7. Indivíduo Suspeito
- 2.2.3.10.8. Perturbação do Sossego



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2.2.3.10.9. Roubo
- 2.2.3.10.10. Veículo Suspeito
- 2.2.3.10.11. Violência Doméstica
- 2.2.3.11. Serviços Públicos
- 2.2.3.11.1. Iluminação Pública
- 2.2.3.11.2. Limpeza de ruas
- 2.2.3.11.3. Remoção de entulho
- 2.2.3.11.4. Tapa buraco
- 2.2.3.11.5. Vistoria de área de risco
- 2.2.3.12. Trânsito
- 2.2.3.12.1. Solicitação Cartão PCD
- 2.2.3.12.2. Solicitação Cartão do Idoso
- 2.2.3.12.3. Solicitação de Lombada
- 2.2.3.12.4. Solicitação Sinalização de Trânsito
- 2.2.3.13. Transporte Técnico Univesitário
- 2.2.3.14. Tributos
- 2.2.3.14.1. CND – Imobiliário
- 2.2.3.14.2. CND – Mobiliário
- 2.2.3.14.3. Parcelas – IPTU
- 2.2.3.15. Vigilância
- 2.2.3.15.1. Foco de Dengue
- 2.2.4. Visualização do Cartão Virtual
- 2.2.5. Turismo
- 2.2.6. Notícias
- 2.2.7. Prefeitura
- 2.2.8. Câmara
- 2.2.9. Secretarias
- 2.2.10. Informações
- 2.2.11. Canal do WhatsApp
- 2.2.12. SEDEC
- 2.2.12.1. Aviso de agendamentos de consultas e faltas médicas
- 2.2.12.2. Comunicados personalizados a grupos específicos
- 2.2.13. Protocolos de interoperabilidade



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2.2.14. Webservice API Rest disponibilizando consulta de cadastros por CC e CPF para a sistemas da Saúde, Santa Casa, Georreferenciamento, Saneamento, Planejamento, Laboratório Clínico e da Segurança;
- 2.2.15. Importação de arquivos com a utilização da Santa Casa;
- 2.2.16. Importação de dados de utilização da Saúde via Webservice API Rest;
- 2.3. Controle de suporte online (abertura, acompanhamento e finalização de chamados).

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO A SEREM CONTRATADOS – LOTE A

3.1. Compreendem os serviços de manutenção e suporte de software: parametrização/customização, incorporação de mudanças evolutivas, adaptativas, corretivas e suporte técnico, denominados genericamente de serviços de “manutenção”, considerando-se para tanto:

- 3.1.1. Mudanças Evolutivas: necessidade de melhoria ou evolução dos requisitos funcionais;
- 3.1.2. Mudanças Adaptativas: contempla alterações em requisitos não funcionais;
- 3.1.3. Mudanças Corretivas: necessidade de correção de erros, em requisitos funcionais;
- 3.1.4. Parametrização/Customização: estabelecimento de valores de parâmetros necessários e específicos para o cliente, como índices, logos, diretórios, cabeçalhos de mensagens, mensagens automatizadas, entre outros;
- 3.1.5. Suporte técnico: Suporte a dúvidas e dificuldades dos usuários do sistema, garantindo o suporte tecnológico para o tráfego de informações e desempenho do software, segundo o item 5 deste edital;
- 3.2. A Contratada deverá, em cada manutenção:
 - 3.2.1. Manter o padrão visual de funcionamento do sistema;
 - 3.2.2. Documentar toda manutenção executada;
 - 3.2.3. Corrigir bugs do sistema, em qualquer tempo;
 - 3.2.4. Programar sempre objetivando a melhor usabilidade e aplicabilidade, mantendo-se o modelo de dados pré-existentes;
 - 3.2.5. Garantir a compatibilidade do sistema com os navegadores Microsoft Edge 90 ou superior, Mozilla Firefox 90 ou superior e Google Chrome 90 ou superior;
 - 3.2.6. Garantir o funcionamento do sistema em ambiente 100% web;
 - 3.2.7. Garantir a qualidade dos serviços prestados segundo item 6 deste edital;

4. Unidades de serviço técnico (UST)

Visando o controle técnico/financeiro do futuro contrato, a CONTRATANTE buscou definir métrica que se ajuste à realidade e às características institucionais da CONTRATANTE, definindo-se que a unidade de medida a ser usada será a UST - Unidade de Serviço Técnico.

- 4.1. Os serviços serão realizados sob demanda, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, e medidos por meio de UST - Unidade de Serviço Técnico;
- 4.2. As UST equivalem às horas de trabalho previamente pactuadas para a execução de atividades e realização de entregas, conforme definido neste termo;



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 4.3. Embora a medição do esforço seja feita em UST, a remuneração será vinculada a resultados, sendo que em nenhuma hipótese, a CONTRATANTE remunerará a CONTRATADA pelo número de horas empenhadas em determinado escopo **sem que haja uma referência clara ao resultado gerado**;
- 4.4. Para cada necessidade, a Contratante deverá emitir uma ordem de serviço, especificando o serviço a ser executado e a sua complexidade (segundo tabela abaixo) e apresentando a quantidade estimada de UST;
- 4.5. A remuneração será feita, exclusivamente, pela dimensão do projeto em UST, conforme aprovado pela CONTRATANTE anteriormente ao início da manutenção correspondente;
- 4.6. 01 (uma) Unidade de Serviço Técnico – UST equivale a uma hora de trabalho, sendo que a complexidade dos trabalhos pode alterar esta relação;
- 4.7. Nesta contratação, a conversão de horas trabalhadas para UST terão a correspondência abaixo:

1 hora trabalho -> 1 UST	Complexidade Baixa	Levantamento de necessidades, análise de dados, suporte técnico, parametrização/customização, mudanças corretivas, produção de relatórios de conferência
1 hora trabalho -> 1,5 USTs	Complexidade Intermediária	Treinamento de usuários
1 hora trabalho -> 3,5 USTs	Complexidade Média	Mudanças adaptativas
1 hora trabalho -> 5 USTs	Complexidade Alta	Mudanças evolutivas

5. DO SUPORTE TÉCNICO

5.1. O suporte técnico deverá estar disponível via telefone, email e ferramenta de comunicação instantânea, de segunda à sexta feira, das 08h00 às 18h00 e aos sábados, domingos e feriados das 08h00 às 12h00.

5.2. Deverá ser disponibilizado aos usuários/servidores da contratada, atendimento e suporte técnico por qualquer um dos canais acima, que deverão ser recebidos por equipe de suporte que dará número de protocolo ao chamado aberto, identificará a especialidade e a criticidade da solicitação, e, caso não seja possível sua resolução instantânea por meio do próprio chamado, encaminhará aos técnicos responsáveis.

5.3. Todos os chamados abertos, por qualquer dos meios acima, deverão ser adicionados ao banco de dados, bem como, ser encaminhada resposta ao solicitante.

6. DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS (SLA)



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

Denomina-se Acordo de Nível de Serviço ou SLA, para efeito da referida prestação de serviço, o nível de desempenho técnico do serviço proposto pela contratada.

6.1. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:

6.1.1. O software deverá ter uma infraestrutura de disponibilização de dados online de 99,6% de disponibilidade mensal, compromissada de SLA - Service Level Agreement (Acordo de Nível de Serviço);

6.1.2. A contratada deverá:

6.1.2.1. Entregar à Prefeitura, mensalmente, relatório dos chamados que foram abertos e solucionados, além dos pendentes de solução, que deverão ser analisados em conjunto com o responsável pelo Departamento de Informática da Prefeitura;

6.1.2.2. Com antecedência, informar o Departamento de Informática da Prefeitura sobre as datas e períodos das manutenções programadas;

6.1.3. O tempo de atendimento das solicitações e sua classificação, é definido pela Prefeitura, conforme sua severidade:

Severidade	Tempo de atendimento	Situação
Crítica	1 (uma) hora	Este nível de severidade é aplicado quando a solução se encontra PARADA;
Alta	2 (duas) horas	Este nível de severidade é aplicado quando um ou mais componentes da solução não estão funcionando adequadamente e/ou o ambiente está com DESEMPENHO DEGRADADO;
Média	24 (vinte e quatro) horas	Este nível de severidade é aplicado quando os softwares, serviços, componentes de hardware e/ou equipamentos da solução encontram-se disponíveis e NÃO DEGRADADOS;
Baixa	48 (quarenta e oito) horas	Este nível de severidade é aplicado quando houver necessidade de realizar consultas ou dirimir dúvidas gerais;

6.1.4. Esgotados os prazos acima sem a resolução do problema, a Prefeitura notificará a contratada para apresentar a solução em no máximo mais 02 (duas horas) sob pena de multa e rescisão contratual;

6.1.5. Os prazos serão contados a partir do momento em que a demanda for comunicada ("e-mail", reunião ou registro em sistema de demandas) ao Serviço de Atendimento ou ao PREPOSTO da CONTRATADA;



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

6.1.6. O sistema de abertura de CHAMADOS TÉCNICOS da CONTRATADA deverá funcionar em regime ininterrupto, 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano, inclusive feriados e recessos);

6.2. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

Todas as solicitações deste item deverão ser OBRIGATORIAMENTE cumpridas sob pena de multa por qualquer descumprimento do Acordo de Nível de Serviço - item 6.1. A contratada deverá fornecer toda infraestrutura necessária para manter a alta disponibilidade do sistema alocado em suas dependências, fornecendo ainda garantias de segurança para as transações via web, durante a vigência contratual, atendendo, no mínimo, os seguintes requisitos:

6.2.1. A infraestrutura física deverá estar alocada em Data Center de alta performance que detenha no mínimo as seguintes certificações: ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISAE3402 SOC 1, PCIDSS 3.2.1 e Tier III Design Documents ou outra certificação equivalente reconhecida pelos órgãos competentes seguindo padrões internacionais para todos os critérios de segurança física como fogo, falta de energia, refrigeração, antifurto e redundância de links de internet com pelo menos duas operadoras de telecomunicação chegando por meios físicos distintos. Para garantir a alta disponibilidade através de links de internet de operadoras distintas, o IP "Internet Protocol" público fornecido pelo Datacenter para acesso aos serviços deve obrigatoriamente fazer parte de um ASN "Autonomous System Number";

6.2.2. Link de internet dedicado de alto desempenho com banda compatível com a demanda e garantia de alta disponibilidade, capaz de disponibilizar acesso via web a todos os usuários do sistema;

6.2.3. O sistema pretendido deverá possuir todas as suas funcionalidades nativas em ambiente web e todo o acesso deverá ser via navegador. Não será permitido qualquer ambiente gráfico ou caractere emulado em navegador;

6.2.4. Deverá ser compatível com os navegadores Microsoft Edge 90 ou superior, Mozilla Firefox 90 ou superior e Google Chrome 90 ou superior;

6.2.5. Sistemas antivírus, exceto com servidores configurados com SO Linux para proteção contra eventuais danos desta natureza, evitando paradas e perdas;

6.2.6. Sistemas gerenciadores de banco de dados relacional;

6.2.7. Sistemas para execução, gerenciamento e monitoramento de cópias de segurança dos dados (backups). Gerando backups com intervalos a partir de 24h e mantendo uma cópia de cada um dos últimos 3 dias;

6.2.8. Softwares para acompanhamento, medição e monitoramento da performance e atividade dos equipamentos, servidores e links envolvidos na solução, alertando de forma proativa os possíveis riscos e reativa informando o componente da solução que não está em conformidade. Proporcionando qualidade, segurança e velocidade na resolução de eventuais situações de instabilidade na infraestrutura fornecida;

6.2.9. A empresa contratada deverá possuir estrutura para manutenção e gerenciamento do sistema e banco de dados a fim de garantir disponibilidade de funcionamento de no mínimo 99,6% "up-time", sob pena de multa por inexecução contratual, exceto em casos de acidentes ou catástrofes naturais, além de ataques terroristas, atentados ou indisponibilidade por exigência judicial;

6.2.10. O sistema deverá requerer identificação única para cada usuário, com login, senha e biometria no ato da autenticação, sendo que deverá ainda possibilitar a emissão de relatório contendo detalhes do acesso, do funcionário, dia, hora, alteração realizada pelo mesmo, quando for o caso, por secretaria e divisão;



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

6.3. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO: A execução dos serviços constantes do LOTE A deverão ser iniciados imediatamente após a assinatura do respectivo contrato. Após a assinatura do contrato, a contratante deverá emitir Ordens de Serviços de acordo com o estabelecido no item 4 acima.

6.4. TREINAMENTO DE USUÁRIOS:

6.4.1. Considerando que o software objeto do serviço de manutenção a ser contratado é e propriedade da prefeitura e já utilizado pelos servidores, a contratada deverá realizar treinamento sempre que houver nova funcionalidade inserida no mesmo;

6.4.2. Para fins de treinamento a licitante vencedora do LOTE A deverá considerar 1 turma mensal com até 30 servidores indicados pela Prefeitura, incluindo 01 técnico apresentado pela licitante vencedora do LOTE B, para que conhecimento do software;

6.4.3. Quantidades médias de intervenções mês para parâmetro:

Tipo da manutenção	Qtde Estimada mensal
Mudança Evolutiva	20 USTs
Mudança Adaptativa	50 USTs
Mudança Corretiva	40 USTs
Parametrização/Customização	35 USTs
Suporte técnico	65 Usts

LOTE B

7. DESCRIÇÃO DOS ITENS E QUANTITATIVOS QUE COMPÕE O LOTE B – IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GERENCIAMENTO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO.

A demanda no atendimento de cidadãos visando cadastramento de novos munícipes, baixas, atualizações cadastrais, confirmação e auditoria nos cadastros são constantes, sendo que a Prefeitura não dispõe de mão de obra em quantidade e qualidade técnica específica para realização de tais serviços.

Sendo assim, torna-se imprescindível a implantação, operação e gerenciamento de central de atendimento receptivo e ativo nas formas eletrônica e humana para atendimento dos cidadãos.

7.1. Para a execução do objeto do LOTE B, será de responsabilidade da contratada:

7.1.1. Disponibilizar e manter espaço físico, com no mínimo 120m², no bairro Santo Antônio, por se tratar de local estratégico da cidade, que comporte a prestação dos serviços especificados neste instrumento, durante toda a execução contratual, com a devida manutenção de infraestrutura predial e material permanente, fornecimento de mobiliário, pessoal, treinamento, telefonia, equipamentos, links, recursos de infraestrutura tecnológica de redes e telecomunicações e demais recursos necessários à prestação de serviços.



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

7.1.1.1. O imóvel poderá ser de propriedade da licitante vencedora ou ainda adquirido ou locado pela mesma. Todos os custos com a locação ou aquisição do imóvel correrão por conta do contratado, sendo que o mesmo deverá estar apto, equipado e em pleno funcionamento em até 20 (vinte) dias, contados da assinatura do contrato.

7.1.1.2. O local devesse possuir banheiro, água potável, mobiliário para atender ao público (cadeiras, mesas, computadores, impressoras). Deverá ainda ser adaptado para receber pessoas portadoras de necessidades especiais. Deverá funcionar de segunda-feira a sexta-feira das 08h00 às 18h00 e aos sábados, das 08h00 às 12h00.

7.1.1.3. Rol mínimo de mobiliários/equipamentos:

08 mesas para atendimento;

18 assentos, entre cadeiras para atendimento, cadeiras/longarina de espera;

04 câmeras de monitoramento;

01 bebedouro refrigerado;

08 microcomputadores/notebooks

01 aparelho celular, com número exclusivo para atendimento da população

7.1.2. Disponibilizar e manter equipe de profissionais treinados, devidamente identificados, para atendimento aos munícipes para cadastramento e demais serviços com a utilização do software de gerenciamento do cartão municipal de relacionamento com a população (objeto do Lote A), considerando, diante da média de atendimentos em anos anteriores e fluxos de serviços, os quantitativos e descritivos mínimos abaixo especificados:

7.1.2.1. 1 (um) Gerente: Responsável por coordenar e executar as ações de cadastramento dos novos munícipes, garantir o cumprimento das regras de cadastramento, gerenciar a equipe de cadastro e auditoria, conferir a emissão dos cartões, entrega, coleta biométrica e foto do morador e realizar a interlocução com os demais usuários (municipalidade e uma profissional indicado pelo contratado do lote A).

7.1.2.2. 1 (um) Técnico de Informática: Responsável por garantir a integridade do banco de dados, treinar e dar suporte aos usuários internos, além de manter o parque tecnológico do posto de cadastramento em pleno funcionamento.

7.1.2.3. 2 (dois) Atendentes: Responsável por recepcionar os cidadãos, coletar e cadastrar seus dados. Deverão possuir treinamento para bem atender o público com cordialidade e imparcialidade inerentes à sua função.

7.1.2.4. 1 (um) Digitador: Responsável pela digitação de dados coletados em fichas impressas (acamados), Impressão de cartões auditados e validação de cadastros pendentes, através de critérios municipais.

7.1.2.5. 2 (dois) Agentes de Rua: Responsáveis por novos cadastros, desde à visitação, passando pela coleta e auditoria. Deverá ainda realizar, excepcionalmente, o cadastramento de pessoas que não possam se dirigir até o ponto de coleta, como por exemplo: acamados. Será responsável ainda pela auditoria e visitas às moradias que assim necessitarem para conferências.

7.1.2.6. 1 (um) Assistente social: Responsável pela avaliação técnica de casos de vulnerabilidade econômica e social, além da interlocução com moradores visitados e produção de relatórios de atendimento.

7.1.3. Disponibilizar e manter sítio eletrônico (homepage) institucional do cartão cidadão de Louveira, contendo, além das orientações gerais, as funcionalidades de pré-cadastro online, consulta ao status do cartão e solicitações de mudança de endereço.



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

8. Cadastramento de novos munícipes, manutenção de informações já registradas e auditoria de dados.

Este item tem como finalidade, registrar os dados cadastrais do munícipe no sistema do cartão cidadão, compreende-se como dados cadastrais os gerados a partir de ficha específica de pré-cadastro, coleta de biometria e foto.

8.1. Desta forma, estarão também dentro das atividades da equipe acima:

8.1.1. Identificar e cadastrar novos cidadãos no sistema;

8.1.2. Registrar óbitos dos munícipes no sistema;

8.1.3. Visitar acamados ou pessoas com dificuldade de locomoção quando necessário e realizar todo o processo de coleta de dados cadastrais: cadastro e foto;

8.1.4. Visitar dependentes químicos, idosos, etc..., mesmo que estejam fazendo tratamentos em outros municípios em uma distância de até 100 km quando necessário e realizar todo o processo de coleta de dados cadastrais: cadastro e foto;

8.1.5. Atualizar dados e status dos moradores;

8.1.6. Realizar visitas de monitoramento e controle, necessárias para se manter a qualidade e veracidade do cruzamento entre moradores e endereços;

8.2. Além do cadastramento, uma coleta de dados junto aos cidadãos deve ser executada (de até 60 questões), a fim de orientar a definição das políticas públicas de responsabilidade do governo municipal no sentido de aprimorar a qualidade do atendimento dos cidadãos Louveirenses.

8.2.1. Abaixo, a descrição do procedimento para a coleta de informações dos munícipes:

8.2.1.1. Pré cadastro realizado no ponto físico de coleta ou através do pré cadastro online: Nesta fase é realizado o pré-cadastro, apresentação dos documentos determinados pela Prefeitura e a coleta de dados junto ao cidadão de acordo com o questionário, estabelecido pela Prefeitura Municipal;

8.2.1.2. Auditoria cadastral: Através de critérios estabelecidos e sugeridos pela Contratada e aprovados pela Contratante, o cadastro deve ser aprovado ou recusado, com documentação dos critérios utilizados, incluindo resultado da visita domiciliar, quando necessário. Alguns pontos importantes são:

8.2.1.2.1. Os funcionários da equipe da empresa contratada que realizarem a visita nas residências devem estar uniformizados e com crachá de identificação, aprovados pela Prefeitura;

8.2.1.2.2. Todas as despesas de locomoção e deslocamento correm por conta da contratada;

8.2.1.2.3. A empresa contratada deve manter registros eletrônicos dos resultados das visitas e auditorias realizadas;

8.2.1.3. Aprovação/Reprovação: Com os dados do passo 2, acima descrito, o cadastro deve ou ser aprovado ou deve ser reprovado, e o cadastrado deve ser informado do resultado;

9. Retificação dos dados cadastrais dos moradores

Esse item tem como finalidade, a atualização cadastral, num período de até 180 dias (06 meses), visando uma atualização eficiente e segura das informações cadastrais dos moradores inscritos no sistema, facilitando a gestão de políticas públicas e a distribuição dos recursos.

9.1. A licitante deverá prever e executar, em seu processo de recadastro informatizado, 02 tipos, conforme designado abaixo:



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

9.1.1. Tipo 1- Auto cadastramento (via aplicativo) sem a necessidade de complementação de visita avaliativa;

9.1.2. Tipo 2 – Auto cadastramento (via aplicativo) com a necessidade de complementação de atendimento presencial e/ou visita avaliativa;

9.2. Cabe à contratada disponibilizar equipe compatível com a demanda estimada (xxxxx) para avaliação dos cadastros atualizados, além do atendimento ao público (quando necessário), tanto no posto físico de atendimento (item 7.1.1) quanto nos postos volantes de recadastramento. A equipe deverá ser responsável por

- Análise e auditoria dos dados registrados pelos usuários, através de app /site;
- Direcionar, através do sistema, mensagens e status aos usuários;
- Recepcionar os documentos e verificar autenticidade;
- Ser cordial e prestativo com os usuários;
- Organizar filas e evitar aglomerações;
- Fornecer, no mínimo, a equipe de trabalho composta por 10 atendentes, entre atendentes diretos e indiretos (analistas de cadastro e suporte);
- Fornecer 01 assistente social para visitar e confirmar veracidade das informações prestadas, para os cadastros tipo 2 (9.1.2) de recadastro informatizado;
- Fornecer os dispositivos eletrônicos (computadores, laptops, celulares) necessários a execução dos serviços, sem qualquer ônus para a contratante;
- Fornecer os meios de locomoção pelo transporte das equipes de trabalho, assim como o combustível;
- Disponibilizar canais de comunicação, aos moradores, para a resolução de dúvidas;
- Gerar arquivos com os dados parciais do recadastramento sempre que solicitado pela Prefeitura;
- Realizar a validação dos dados coletados, comparando com os documentos digitalizados, corrigindo-os, quando necessário;
- Realizar uma análise completa dos dados coletados e verificar e corrigir possíveis falhas de digitação;
- Considerar para fins de estimativa, 57.000 cadastros para serem reconhecidos biometricamente e 17.000 cadastros para serem recadastrados através do Tipo 2 (com visita avaliativa);

A contratada deverá disponibilizar um aplicativo/site para o recadastro informatizado, com as seguintes características/funcionalidades mínimas:

9.2.1. Permitir que o morador, através de um aplicativo próprio e/ou site específico, atualize seus dados cadastrais e envie os respectivos documentos comprobatórios;

- a) Permitir o acesso das pessoas registradas no banco de dados do Cartão Cidadão em relação ao recadastramento dos cidadãos residentes em Louveira;
- b) Realizar o login pelo número do cadastro no cartão cidadão ou número de inscrição no CPF;
- c) Permitir o uso de reconhecimento biométrico facial do cidadão, garantindo a confirmação da identidade do usuário;
- d) Trazer, como default, os dados prévios do usuário, para atualização do Cartão Cidadão, como Nome do Cidadão, Data de nascimento, Naturalidade, Sexo, Nome do pai, Nome da mãe, Nacionalidade. Telefone, E-mail, endereço completo;



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- e) Permitir que o usuário altere os dados previamente carregados como default, exceto o número do Cartão Cidadão e o CPF. As informações como Nome Social, Estado Civil, Nome do cônjuge, Raça/Cor, Órgão Emissor e UF do RG, Pessoa com Deficiência, Quantidade de Cães e Quantidade de Gatos existentes no endereço devem, obrigatoriamente, serem acrescentadas ao formulário;
- f) Permitir que o usuário faça o upload do seu comprovante de moradia e um documento pessoal com foto;
- g) Disponibilizar ao usuário um comprovante da conclusão da atualização cadastral;
- h) Informar ao usuário qual o status da avaliação da atualização cadastral. Os status podem ser: Enviado, Em Análise, Aprovado, Aguardando Agendamento, Agendado, Aprovado Pós-agendamento ou Reprovado;
- 9.3.2 Permitir que o usuário visualize mensagens direcionadas a ele, enviadas pela central de recadastramento;
- 9.3.3 Permitir, para os usuários que tiverem o status como “Aguardando Agendamento”, a abertura de uma agenda, com data e horário, para que o usuário compareça presencialmente. O sistema deve:
- a) Permitir que o usuário selecione, data e horário disponíveis para atendimento;
- b) Permitir que a agenda seja formulada considerando-se múltiplos agendamentos para a mesma data/horário;
- c) Disponibilizar ao usuário um comprovante contendo o local, a data e o horário;
- 9.3.4 Outras funcionalidades mínimas devem estar presentes para a operação da equipe de atualização cadastral, segundo especificações abaixo:
- 9.3.4.1 Permitir ao usuário da prefeitura realizar a análise dos recadastrados realizados com os dados fornecidos pelo cidadão no aplicativo ou site específico, podendo assim aprovar, reprovar ou solicitar documentos faltantes;
- 9.3.4.2. Permitir que o recadastro seja finalizado presencialmente após agendamento pelo aplicativo ou site específico;
- 9.3.4.3. Permitir envio de mensagem ao cidadão em casos de cadastro incompleto;
- 9.3.4.4. Permitir emissão de relatórios para verificar produção dos usuários responsáveis pelas validações;
- 9.3.4.5. Permitir acompanhamento de recadastrar por status;
- 9.3.4.6. Emitir documento comprobatório de realização do censo através do aplicativo para celular e de sua versão para web;
- 9.3.4.7. O sistema deve permitir a visualização e a impressão de relatório gerencial de controle, com situação por servidor, quantidade por unidade administrativa, percentuais de realização, e periodicidade diária, semanal, quinzenal e mensal;
- 9.3.4.8. Permitir reabrir atendimentos já encerrados para correção e complementação de informações coletadas incorretamente;
- 9.3.4.9. O sistema deverá possuir controle de quais dados foram confirmados, atualizados, inseridos ou excluídos por cada munícipe recadastrado;
- 9.3.4.10. O sistema deverá prever controle de acesso dos usuários, profissionais, prestadores de serviços e de quaisquer outros que possam acessá-lo em diferentes níveis de perfis de acesso;

Disposições Gerais:



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

9.4 Cabe a contratada o levantamento via sistema de usuários que não utilizaram o sistema durante o trimestre, para emissão de relatório e posterior auditoria no endereço declarado, sendo que essas visitas podem ser por amostragem ou de forma global, a critério da Contratante;

9.5 Novos processos ou critérios de cadastramento serão aceitos somente com a determinação da Contratante;

9.6 Os serviços objeto do lote B deverão ser executados imediatamente após a assinatura do contrato. O ponto de atendimento deverá estar em pleno funcionamento e iniciando atendimentos em até 20 dias contados da assinatura do contrato;

9.7 Relatórios emitidos: os seguintes relatórios devem ser produzidos e disponibilizados, sempre que necessários:

9.7.2 Distribuição populacional por sexo;

9.7.3 Distribuição populacional por grau de instrução;

9.7.4 Demonstrativo quantitativo de novos cadastros por estado naturalidade;

9.7.5 Demonstrativo quantitativo de suspensões, cancelamentos, inclusões, óbitos e atualizações cadastrais;

9.8 Das quantidades médias de atendimentos e demais quantitativos dos últimos 3 anos como parâmetro para a prestação dos serviços.

Novos cadastros (qtde média mensal): 363

Índice utilização trimestral: 76,23%

Mudanças de endereço (qtde média mensal): 1869

Visitas diurnas (qtde média mensal): 1.371

Visitas noturnas (qtde média mensal): 26

Atualização de dados (qtde cadastros médios mensais): 1.601

9.9 Cabe à contratada elaborar um relatório, mensal, contendo:

9.9.2 Quantitativo de serviços atendidos no posto de atendimento dos últimos 3 meses;

9.9.3 Quantidade de cadastros incluídos anterior ao período, porém, aprovados dentro do período;

9.9.4 Quantidade de cadastros incluídos e aprovados dentro do período;

9.9.5 Quantidade de cadastros que apresentaram comprovante de endereço, dentro do período;

9.9.6 Relatório técnico de cada sistema modular e app, contendo a quantidade de tabelas, tamanho do armazenamento (banco e arquivos) e quantidade de operações dentro do período;



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 9.9.7 Quantidade de visitas separadas por tipo, dos últimos 3 meses;
- 9.9.8 Histórico de tarefas executadas pelo desenvolvimento, dentro do período;
- 9.9.9 Comparativo de cartões ativos e suspensos dos últimos 3 meses;
- 9.9.10 Quantidade de ingressantes no sistema, por estado de naturalidade, dentro do período;
- 9.9.11 Distribuição dos cadastros ativos por Raça/Cor, Sexo, Escolaridade;
- 9.9.12 Solicitações de serviços do app por Secretaria, dentro do período;
- 9.9.13 Utilização dos serviços por Secretaria dentro do período;
- 9.10 Caberá ainda à Contratada indicar gestor do contrato.
- 9.11 CONTRATANTE e CONTRATADA(s) serão responsáveis pelo sigilo das informações que envolvem a prestação dos serviços objeto do futuro contrato, comprometendo-se a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que serão atendidos todo o disposto nas Leis que regem o assunto, inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados;
- 9.12 Caberá a Contratante a responsabilidade por organizar, cobrar, e determinar que a interoperabilidade entre o sistema mantido pela Contratada e demais fornecedores de soluções tecnológicas do município, tenha seu padrão técnico garantido.

10 Prova de Conceito

10.3 Com fundamento no art 17, § 3º da Lei nº 14.133/2021, será exigida, do licitante provisoriamente vencedor, na fase de julgamento, PROVA DE CONCEITO, a fim de realizar análise e conformidade da proposta de modo a comprovar sua aderência às especificações definidas no termo de referência;

10.4 Desta forma, a licitante provisoriamente declarada vencedora, deverá executar a PROVA DE CONCEITO, conforme abaixo, em até 10 (dez) dias após a convocação do pregoeiro;

10.5 De acordo com entendimentos pacificados do E. Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, a demonstração técnica do sistema deverá se pautar sobre itens principais, sendo estipulado de forma clara e precisa, a fixação de quesitos objetivos para a verificação de sua adequação;

10.6 Para tanto, fica definida para PROVA DE CONCEITO, o atendimento AOS ITENS que segue:

10.6.1. Lote A - Mudança Corretiva

Passo 1 – Na tela de atendimento do módulo de gestão ambiental, identificada pelo nome form_gestaoamb, deve-se tratar o campo telefone e e-mail, deste formulário, para que as informações nele inseridas, atualizem o campo telefone e Email da tabela CARTCID

Informações técnicas: realizar update na tabela CARTCID

Formulário: form_gestaoamb

Tabelas e Campos:

Origem Destino

atend_gestaoamb. Telefone CARTCID.Telefone

atend_gestaoamb. Email CARTCID.Email

Passo 2 – Identificar um registro aleatório dentre os atendimentos realizados na gestão ambiental, alterar o telefone e email, através do formulário que sofreu a manutenção, e confirmar a alteração também no cadastro de moradores.



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

10.6.2. Mudança Adaptativa

Passo 1 – Na tela de identificação do morador, identificada pelo nome com ficha, deve-se aplicar uma adaptação de segurança nos campos RG e CPF. Eles devem ser mascarados com “****”, e devem apenas serem exibidos após a digitação de senha. O log desse acesso deve ser armazenado.

Informações técnicas: Ocultar / exibir documentos do cidadão

Formulário: con_ficha

Tabelas e Campos:

-CARTCID.RG

-CARTCID.CPF

Passo 2 - Identificar um cidadão aleatoriamente, conferir a máscara nos campos RG e CPF, no formulário que sofreu a ação adaptativa, acessá-los e verificar o log do acesso;

10.6.3. Lote B - Da Retificação dos dados cadastrais

Segue o roteiro obrigatório para o item

Passo 1 – Mínimo de 3 cadastros seguindo o item 9.3.1 e subitens

Passo 2 – Mínimo de 2 agendamentos seguindo o item 9.3.3. e subitens

11. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

O software atua como uma ferramenta essencial para a organização administrativa, proporcionando uma série de benefícios diretos para a gestão pública, como:

- 1. Automatização de Processos:** A implementação do software proporciona a automatização de processos administrativos, reduzindo a dependência de intervenções manuais e aumentando a eficiência operacional. Isso permitirá que a Prefeitura continue executando suas funções de forma mais ágil e sem erros, liberando tempo para outras áreas prioritárias.
- 2. Centralização de Informações:** Com o uso do software, tem-se a centralização de dados e informações cruciais para a gestão pública, permitindo que os gestores acessem rapidamente registros e documentos, melhorando a tomada de decisões e a execução das ações da Prefeitura.
- 3. Melhor Monitoramento e Controle:** O software proporciona recursos para o monitoramento em tempo real das atividades administrativas, permitindo que a gestão tenha uma visão clara do progresso das tarefas e do cumprimento de prazos. Isso facilita o controle de projetos e processos, garantindo maior eficiência e cumprimento de metas.
- 4. Gestão de Recursos Mais Eficiente:** O software otimiza a alocação de recursos humanos, financeiros e materiais, assegurando que os serviços públicos sejam prestados de forma mais eficiente e com o uso adequado de recursos. Isso contribui para a redução de desperdícios e a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos à população.
- 5. Maior Transparência e Prestação de Contas:** O uso do software facilita a geração de relatórios detalhados e auditáveis, aumentando a transparência das ações da Prefeitura e permitindo uma prestação de contas mais eficiente à sociedade. Isso fortalece a confiança da população na gestão pública e garantirá o cumprimento dos princípios de transparência e responsabilidade.



Prefeitura Municipal de Louveira

SECRETARIA DE GOVERNO E COMUNICAÇÃO SOCIAL

6. **Integração e Melhoria na Comunicação Interna:** O software permite a integração de diferentes setores da Prefeitura, facilitando a comunicação interna e o trabalho colaborativo entre as equipes. Isso resulta em uma administração mais coordenada e eficaz, com processos mais bem alinhados entre os departamentos.

Esses resultados demonstram como o software promove a eficiência, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos, beneficiando diretamente a população com uma gestão pública mais moderna e eficaz.

12. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Considerando o objeto em questão, são possíveis impactos ambientais e suas respectivas medidas mitigadoras:

Consumo de Energia e geração de resíduos

Considerando o baixo impacto ambiental, a **Conscientização e Treinamento**, por meio de promoção de programas de capacitação para reduzir desperdícios e incentivar práticas sustentáveis são medidas eficientes para que o processo de contratação seja mais sustentável e devem ser aplicadas tanto pela CONTRATANTE quanto pela CONTRATADA.

Louveira, 14 de julho de 2025

Hélio Aparecido Braz de Souza
Secretário de Governo e Comunicação Social

