

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP SEI Nº 27247148/2025 - SAS.UAF

**1 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (obrigatório)**

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, este campo é obrigatório.

1.1 Trata-se de processo para Contratação da utilização de programa de informática para compor a Solução de Tecnologia da Informação do Sistema de Gestão da Assistência Social, bem como a prestação de serviço de suporte técnico, manutenção, implantação, capacitação, atualização e documentação, necessários à gestão online e integrada da prestação de serviços do SUAS – Sistema Único de Assistência Social.

1.2 A implantação do sistema visa prover a Secretaria Municipal de Assistência Social de informações consideradas relevantes sobre a rede de serviços socioassistenciais, responsáveis técnicos, usuários e equipamentos onde são desenvolvidas as atividades, para uma gestão eficaz.

1.3 Além disto, o SUAS, através de Portarias do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, bem como outras resoluções e normativas, atribui aos municípios a obrigação de efetuar regulação, controle, avaliação e auditoria em seus vários fluxos de atendimentos.

1.4 A Contratação da utilização de programa de informática para compor a Solução de Tecnologia da Informação do Sistema de Gestão da Assistência Social, bem como a prestação de serviço de suporte técnico, manutenção, implantação, capacitação, atualização e documentação, necessários à gestão online e integrada da prestação de serviços do SUAS – Sistema Único de Assistência Social, é essencial, uma vez que permitirá a consolidação dos dados de cada usuário, família e domicílio, além do registro de benefícios e programas sociais em que eles se encontram. Com o acesso a essas informações de maneira consolidada, será possível identificar onde o munícipe foi ou está sendo atendido, assim como o profissional que o atendeu ou ainda o tipo de busca que gerou o atendimento. Deste modo, o histórico do usuário (individual ou familiar) será constantemente alimentado em um local único, agilizando os processos e funcionalidades operacionais.

1.5 Assim, em face da importância do sistema para organização e gerenciamento dos serviços de Assistência Social, justifica-se a contratação, cuja aplicabilidade deve contribuir para identificar e superar situações de vulnerabilidades de forma articulada entre as unidades, com maior eficiência do trabalho em rede em atendimento ao interesse público. Considerando a necessidade apresentada, define-se o presente sistema como estruturante, para fins de atendimento ao artigo 114 da Lei 14.133/2021.

**2 - DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL.**

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

2.1 O Plano de Contratações Anual foi dispensado por meio do Decreto nº 64.109, de 18 de dezembro de 2024, que aprovou a Instrução Normativa n.º 03/2024 (0023970042) da Secretaria de Administração e Planejamento.

2.1.1 A Lei não impõe a elaboração do PCA, pelo contrário, faculta-o. No mesmo sentido, em que pese sua relevância, há apenas recomendações quanto a sua elaboração pela doutrina. Em mesmo sentido há o Memorando PGM.UAD 0020036205.

2.1.2 Ainda, considerando a Instrução Normativa nº 03/2024 (0023970042), elenca que a elaboração do PCA como uma "alternativa" (uma vez a redação conter "poderá"), sendo assim relativizada sua elaboração a partir do exercício de 2024:

Art. 9º. O Plano de Contratações Anual - PCA **poderá** ser exigido a partir do exercício de 2024, caso em que os Documentos de Formalização de Demanda deverão ser encaminhados até 01 de abril de 2023. (grifo nosso)

2.1.3 Assim, em que pese não haver PCA publicado ou até a demanda não prevista, não se observa há contrariedade a Lei ou mesmo empecilhos quanto a continuidade da contratação.

2.2 A contratação encontra amparo na Lei nº 9.266 de setembro de 2022 (0014158821), que dispõe sobre a revisão do PPA - Plano Plurianual 2022-2025 do Município de Joinville - Processo 22.0.296842-8, bem como na Lei nº 9.924, de 10 de setembro de 2025 (26758096), que dispõe sobre o Plano Plurianual - PPA - Plano Plurianual 2026-2029, processo SEI 25.0.040527-8.

2.3 Assim a contratação está prevista nos planos de ação desta secretaria para o ano de 2025.

**3 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

3.1 Para a adequada satisfação da necessidade da Administração, devem ser atendidos os seguintes requisitos mínimos:

**3.1.1 ESCOPO DO OBJETO:**

3.1.1.1 A solução inclui serviços de implantação, capacitação, suporte técnico, manutenção, atualização e documentação, que garantam as alterações legais, adaptativas, corretivas e/ou evolutivas e as atualizações de versão do sistema.

3.1.1.2 O uso da Solução ensinará o cumprimento de obrigações acessórias junto aos órgão de controle.

3.1.1.3 O uso da Solução deverá permitir de forma objetiva e rápida o acesso às informações para um quantitativo estimado de 400 (quatrocentos) usuários internos e 300 (trezentos) usuários concorrentes. Consideram-se usuários concorrentes aqueles que estão com suas sessões abertas no sistema ao mesmo tempo. Esses números de usuários tem como parâmetro o quantitativo de servidores alocados e que utilizam o atual sistema. Entretanto, deverá permitir a expansão do número de usuários.

3.1.1.4 O uso da solução visa prover a Secretaria Municipal de Assistência Social de informações consideradas relevantes sobre a rede de serviços socioassistenciais, responsáveis técnicos, usuários e equipamentos onde são desenvolvidas as atividades, para uma gestão eficaz. O Software deve permitir o cadastramento, monitoramento e gestão online das informações referentes aos serviços socioassistenciais prestados aos usuários, permitir e facilitar o registro, encaminhamento e acompanhamento das famílias e indivíduos atendidos pelos profissionais envolvidos, garantindo um atendimento com qualidade, rapidez e segurança. O Software deve integrar as informações das unidades pertencentes à rede socioassistencial, possibilitar a consulta aos prontuários e históricos das famílias, assim como a emissão de relatórios, formulários e a implantação da Vigilância Socioassistencial.

3.1.1.5 O Sistema poderá ser utilizado sem limite de lançamentos, por todas as unidades da Secretaria de Assistência Social do Município, bem como por qualquer unidade, programa ou serviço que porventura venham a ser criados.

3.1.1.6 A Solução deverá atender os Requisitos indicados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF.

3.1.1.7 A Solução deverá permitir a integração e a consolidação de dados de outros sistemas, conforme os Requisitos indicados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo K - Requisitos de Integrações.

3.1.1.8 A contratação tem como quantitativo 60 mensalidades de utilização de programa de informática. A contratação também prevê 1.000 horas técnicas para evoluções do Sistema sob demanda do município.

**3.1.2 MODELO GERAL DE CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO**

3.1.2.1 A contratação é composta pela disponibilização de software para compor uma Solução integrada que contemple as atividades especificadas neste no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF, bem como dos serviços de implantação, capacitação, suporte técnico, manutenção, atualização e documentação.

3.1.2.2 Optou-se pela contratação de software pronto, acabado e disponível no mercado, por atender em menor espaço de tempo as necessidades especificadas, apresentar menor risco quanto à utilização e menor custo comparado com o desenvolvimento da Solução. A fim de garantir esta premissa, será exigida a Prova de Conceito durante o processo licitatório, conforme seção 1.2.7 PROVA DE CONCEITO - POC

3.1.2.3 Os serviços objeto deste Termo serão executados segundo o regime de execução **indireta**, sem subcontratação e sem a possibilidade de participação de empresas em consórcio, uma vez que se trata de uma Solução única que requer o conhecimento e comprometimento do fornecedor quanto à sua eficaz implantação e operação durante toda a contratualidade.

3.1.2.3.1 Para fins deste subitem, a vedação de subcontratação não se aplica a ferramentas proprietárias e/ou licenças que integram a solução para cumprir o objeto da contratação, sem prejuízo das responsabilidades assumidas por parte da CONTRATADA.

3.1.2.4 Todos os custos da contratação serão suportados por pagamentos mensais à CONTRATADA pelo prazo de 5 (cinco) anos, que será o prazo de execução dos serviços, podendo ser prorrogado ao prazo máximo de 15 anos, observado o artigo 114 da Lei 14.133/2021.

3.1.2.5 Os pagamentos mensais serão compostos por uma parcela fixa correspondente à utilização, implantação, capacitação, suporte técnico, manutenção, atualização e documentação, e por uma parcela variável correspondente às horas-técnicas demandadas e efetivamente medidas pela CONTRATANTE em manutenções evolutivas, ambas parcelas são reajustáveis, em conformidade com a legislação pertinente. A opção por este modelo se deve aos seguintes fatores:

3.1.2.5.1 A necessidade de mitigar riscos envolvidos na mudança organizacional resultante de uma migração, que são melhor trabalhados em processos de longa duração, justificando assim, o período de execução dos serviços em 5 (cinco) anos;

3.1.2.5.2 A limitação imposta pelo § 2º do art. 106, da Lei nº. 14.133/2021;

3.1.2.5.3 A desnecessidade de aporte financeiro no início da execução do contrato, onde não se obtém ainda benefícios com a Solução;

3.1.2.5.4 A economia obtida ao pagar, em parcela variável, o esforço efetivamente alocado em manutenções evolutivas;

3.1.2.5.5 A existência da ação com este objetivo no PPA - Plano Plurianual vigente, conforme Lei nº 9.266 de setembro de 2022 (0014158821), que dispõe sobre a revisão do PPA - Plano Plurianual 2022-2025 do Município de Joinville - Processo 22.0.296842-8.

3.1.2.6 A Proposta deverá ser dividida em três partes:

3.1.2.6.1 **Parte I - Proposta de Preço**

3.1.2.6.1.1 A proposta deverá apresentar o valor global, composto pelo valor fixo mensal e o valor da hora-técnica.

3.1.2.6.1.2 Para fins de julgamento da proposta mais vantajosa, será considerado o valor global para os 5 (cinco) anos, que será o prazo de execução dos serviços.

3.1.2.6.1.3 Estão incluídos no cálculo do valor global a parcela fixa mensal e o custo máximo possível na parcela variável, que é limitada em 1.000 (mil) horas-técnicas para o período de vigência do contrato e corresponde à estimativa mensal atualmente contratada.

3.1.2.6.2 **Parte II - Nível de Atendimento aos Requisitos de Negócio**

3.1.2.6.2.1 A proposta deverá apresentar o atendimento imediato (AI) ou a necessidade de customização (NC) aos requisitos indicados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo A - Requisitos Mínimos de Negócio.

3.1.2.6.2.2 O atendimento imediato (AI) significa que a Solução atende imediatamente ao requisito de negócio indicado no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo A - Requisitos Mínimos de Negócio.

3.1.2.6.2.3 A necessidade de customização (NC) significa que a Solução não atende imediatamente ao requisito de negócio indicado no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo A - Requisitos Mínimos de Negócio e necessita ser customizado e/ou desenvolvido até o final da **Fase 1 - Implantação**.

3.1.2.6.2.4 Somente serão aceitas soluções que atendam ao mínimo de **75%** (setenta e cinco por cento) do total de **requisitos** indicados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo A - Requisitos Mínimos de Negócio.

3.1.2.6.2.5 A comprovação do atendimento ao percentual estabelecido no item anterior se dará por meio de apresentação de Prova de Conceito - POC, conforme seção **3.1.7 PROVA DE CONCEITO - POC**, ainda na fase de licitação.

3.1.2.6.2.6 A parcela fixa relativa ao pagamento mensal durante **Fase 1 - Implantação** será proporcional ao Nível de Atendimento de todos os Requisitos indicados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo A - Requisitos Mínimos de Negócio.

3.1.2.6.2.6.1 Do início do contrato até a primeira medição, que ocorrerá na homologação da **Fase 1 - Implantação**, a parcela fixa relativa ao pagamento mensal será proporcional ao Nível de Atendimento dos Requisitos informados na proposta pela CONTRATADA.

3.1.2.6.2.7 Até o final da **Fase 1 - Implantação**, 100% de todos os requisitos indicados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF, devem ser entregues e homologados.

3.1.2.6.3 **Parte III - Nível de Atendimento aos Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

3.1.2.6.3.1 A proposta deverá apresentar o atendimento aos requisitos do Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo O - Ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação.

3.1.2.6.3.2 A proposta deverá apresentar a documentação com os requisitos mínimos de ambiente para a execução da solução no ambiente da CONTRATANTE.

3.1.2.7 A Implantação será composta por duas fases:

3.1.2.7.1 **Fase 1 - Implantação**

3.1.2.7.1.1 **A Fase 1 - Implantação** terá duração máxima de 180 (cento e oitenta) dias corridos e inicia com a data de entrega da Ordem de Serviço e encerra com a homologação.

3.1.2.7.1.2 A Solução deverá atender a todos os requisitos discriminados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF e atender a Legislação Municipal até a homologação.

3.1.2.7.1.3 Todos os procedimentos necessários descritos no item **3.1.8.10**, devem ser contemplados até o prazo estabelecido para a Homologação da Solução.

3.1.2.7.1.4 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE para a realização da homologação dos requisitos.

3.1.2.7.1.5 A Solução deverá atender a todos os requisitos discriminados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF para realização da Homologação.

3.1.2.7.2 **Fase 2 - Estabilização da Solução**

3.1.2.7.2.1 **A Fase 2 - Estabilização da Solução**, terá duração de 60 (sessenta) dias contados a partir do uso em produção.

3.1.2.7.2.2 A Solução deverá manter o atendimento de todos os requisitos previstos neste estudo no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF.

3.1.2.7.2.3 Durante a **Fase 2 - Estabilização da Solução**, deverá ocorrer a *operação assistida*, que consiste no fornecimento pela CONTRATADA, sem ônus adicional à CONTRATANTE, de equipe técnica especializada no Software para acompanhamento presencial, pelo tempo que for necessário, à critério da CONTRATANTE, dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias, com ações de suporte e treinamento aos usuários.

3.1.2.7.2.4 Nas atividades em que for obrigatório à CONTRATADA a alocação de funcionários no espaço físico da CONTRATANTE, a mesma deverá ocorrer sem ônus adicionais.

3.1.2.7.2.4.1 O dimensionamento desta alocação deverá ser previamente acordado com a CONTRATANTE e considerar a conveniência e estrutura disponível.

**3.1.3 REQUISITOS MÍNIMOS DE NEGÓCIO, DE INTEGRAÇÕES, DE USABILIDADE E LEGAIS:**

3.1.3.1 A fim de suprir as necessidades da Administração, a Solução deverá atender, no mínimo, aos requisitos de negócio, de integrações, de usabilidade e legais, constantes neste estudo e nos respectivos anexos do documento Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF.

3.1.3.2 A Solução poderá agrupar ou dividir as funcionalidades em tantos módulos quantos forem necessários para o pleno atendimento dos requisitos.

3.1.3.3 A relação das integrações e seus requisitos estão dispostos no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo K - Requisitos de Integrações.

3.1.3.4 A relação dos requisitos mínimos de usabilidade estão dispostos Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo L - Requisitos Mínimos de Usabilidade.

3.1.3.5 A Solução deverá cumprir o disposto na legislação Federal, Estadual e Municipal, na operação de suas atividades, independentemente dos requisitos mínimos elencados neste estudo e no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo A - Requisitos Mínimos de Negócio.

**3.1.4 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS:**

3.1.4.1 Em todas as atividades de manutenção e suporte técnico, os técnicos da CONTRATADA deverão empregar a língua portuguesa, não importando o local onde estejam os atendentes, exceto no uso de termos técnicos. Para os textos técnicos, redigidos em qualquer outro idioma, a CONTRATADA deverá providenciar a tradução.

3.1.4.2 A fim de mitigar riscos de migração e reduzir custos indiretos de aprendizagem, o processo de parametrização e customização das funcionalidades da Solução contemplará sempre que necessário, o ajuste de layout, tabelas, dados corporativos da Administração Municipal, adequação de terminologias e demais particularidades necessárias para o pleno atendimento das necessidades da CONTRATANTE.

3.1.4.3 A Solução deve estar habilitada a receber personalização para identidade visual da Administração Municipal.

3.1.4.4 A Solução deve atender às seguintes características de usabilidade:

3.1.4.4.1 *Inteligibilidade*: o usuário pode compreender as suas funcionalidades e avaliar se o mesmo pode ser usado para satisfazer as suas necessidades específicas com facilidade;

3.1.4.4.2 *Apreensibilidade*: a Solução deve possibilitar ao usuário aprender sua aplicação.

3.1.4.4.3 *Operacionalidade*: a Solução deve possibilitar ao usuário condições de operá-lo e controlá-lo, bem como tolerar ou tratar erros de operação;

3.1.4.4.4 *Atratividade*: a Solução deve ser atraente ao usuário, o que pode incluir desde a adequação das informações prestadas para o usuário até os requintes visuais utilizados na sua interface gráfica.

3.1.4.5 A Solução deve atender minimamente aos seguintes princípios de acessibilidade:

3.1.4.5.1 Perceptível, Operável, Compreensível e Robusto.

3.1.4.5.2 Acessibilidade significa que pessoas com deficiência podem perceber, entender, navegar, interagir e operar o sistema.

3.1.4.6 A documentação da Solução deverá conter todas as informações necessárias para o correto uso da Solução. Todas as funcionalidades descritas nos requisitos de negócio, legais e de integrações devem ser completamente descritas na documentação. Inclusive o manual de uso, procedimentos e documentação de instalação e, se algum tipo de manutenção puder ser realizado pela CONTRATANTE, a documentação deverá incluir um manual de manutenção contendo todas as informações necessárias para essa manutenção. A referida documentação deverá primar pela:

3.1.4.6.1 *Correção*: Todas as informações na documentação devem estar corretas. Além disso, convém que sua apresentação não contenha ambiguidade nem erros.

3.1.4.6.2 *Consistência*: Os documentos não podem apresentar contradições internas entre si e com a descrição dos requisitos da funcionalidade. Convém que cada termo tenha um significado único em toda a documentação.

3.1.4.6.3 *Inteligibilidade*: Convém que a documentação seja inteligível pela classe de usuários que normalmente executa a tarefa a ser atendida pela solução, utilizando, por exemplo, uma seleção apropriada de termos, exibições gráficas, explicações detalhadas e citando fontes úteis de informações.

3.1.4.6.4 *Apresentação e organização*: Convém que a documentação possua boa apresentação e organização, de tal modo que quaisquer relacionamentos sejam facilmente identificados. Convém ainda, que todo documento tenha índice analítico e remissivo. Se um documento não estiver na forma impressa, um procedimento para impressão deve ser indicado.

### 3.1.5 REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA:

3.1.5.1 A CONTRATADA deverá comportar a Solução de Tecnologia da Informação do Sistema de Gestão Municipal da Assistência Social, de acordo com os requisitos apresentados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo O - Ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação.

### 3.1.6 REQUISITOS DE SEGURANÇA:

3.1.6.1 A CONTRATADA deverá comportar a Solução de Tecnologia da Informação do Sistema de Gestão Municipal da Assistência Social, de acordo com os requisitos apresentados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo O - Ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação.

### 3.1.7 PROVA DE CONCEITO - POC:

3.1.7.1 A Prova de Conceito - POC consiste na validação das informações da Parte II da Proposta - Nível de Atendimento aos Requisitos e Parte III - Nível de Atendimento aos Requisitos de Arquitetura Tecnológica, da PROPONENTE classificada em primeiro lugar e habilitada, sem ônus à CONTRATANTE.

3.1.7.1.1 A validação das informações da Parte II da Proposta - Nível de Atendimento, consiste na observação do funcionamento prático da Solução ofertada demonstrado pela PROPONENTE.

3.1.7.1.2 A validação das informações da Parte III - Nível de Atendimento aos Requisitos de Arquitetura Tecnológica, consiste na validação dos requisitos conforme estabelecido no item 1.2.2.6.3.1, da Solução ofertada demonstrado pela PROPONENTE.

3.1.7.2 A Prova de Conceito - POC deverá ser executada na Sede ou em local definido pela CONTRATANTE, no(s) equipamento(s) da PROPONENTE com todos os seus acessórios, conexão com a internet da PROPONENTE, em sessão pública, a ser agendada em no mínimo 05 (cinco) dias úteis após a habilitação, sendo conduzida por uma Comissão Técnica nomeada mediante portaria.

3.1.7.3 Quaisquer eventuais requisitos necessários ao bom andamento dos testes e ressalvadas as condições expostas neste documento, devem ser comunicadas com o mínimo de dois (2) dias de antecedência à sessão pública.

3.1.7.4 Na data marcada, o PROPONENTE iniciará a apresentação, que não poderá exceder 2 (dois) dias úteis, com no máximo 8 (oito) horas diárias de atividades.

3.1.7.5 Não será concedido prazo adicional para apresentação da Solução.

3.1.7.6 A validação das informações constantes na Parte II da Proposta se dará por meio da demonstração prática da execução das atividades relacionadas no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo A - Requisitos Mínimos de Negócio, que serão previamente selecionados pela Comissão Técnica de realização da Prova de Conceito, dentre os requisitos apresentados pela PROPONENTE como atende imediatamente, quando será observado o atendimento aos requisitos vinculados às atividades demonstradas.

3.1.7.7 Os requisitos a serem testados serão informados à PROPONENTE na abertura da sessão pública da prova de conceito, sendo que serão selecionados 20 requisitos.

3.1.7.8 Durante a validação da Prova de Conceito - POC, para o atendimento dos requisitos, será considerado o cumprimento da legislação Federal e Estadual. O cumprimento da legislação Municipal será exigido apenas na **Fase 1 - Implantação**.

3.1.7.9 Havendo ocorrência de erro na Solução, a PROPONENTE deverá proceder com a correção de funcionalidades que, porventura, apresentem erros durante sua demonstração. Se ao final do prazo estabelecido no item 3.1.7.4 a PROPONENTE não tiver realizado a correção e demonstração do(s) requisito(s) no qual ocorreu erro, em tempo hábil, acarretará na desclassificação da PROPONENTE.

3.1.7.10 Caso observado que a Solução ofertada, não atenda aos requisitos conforme informado na Parte II da Proposta, esta será reprovada.

3.1.7.11 A PROPONENTE, não comparecendo em dia e hora previamente agendados para a realização da Prova de Conceito - POC ou da continuação da mesma, dentro do prazo estabelecido no item 3.1.7.4, será automaticamente reprovada.

3.1.7.12 A PROPONENTE que for reprovada na Prova de Conceito - POC será desclassificada e não terá direito a qualquer indenização.

3.1.7.13 Ao final da Prova de Conceito - POC, a Comissão Técnica registrará em Ata o resultado e encaminhará ao Pregoeiro.

3.1.7.14 A PROPONENTE deverá disponibilizar técnico (ou técnicos) qualificados a operar o Sistema, bem como, executar as operações demandadas pela Comissão Técnica (relativas às funcionalidades do sistema).

3.1.7.15 Para a realização da Prova de Conceito, o PROPONENTE deverá fornecer a infraestrutura de hardware e software necessários à apresentação, massa de dados e bases de dados necessárias às comprovações dos atendimentos aos requisitos essenciais.

### 3.1.8 REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO:

3.1.8.1 A CONTRATADA deverá nominar, sem prejuízo de outros profissionais que o projeto venha a exigir:

3.1.8.2 Profissional no papel de Gerente de Projeto com responsabilidade de gestão do projeto, o qual deverá apresentar relatórios de acompanhamento do projeto indicando o progresso, os riscos, as pendências e a definição dos próximos passos a serem realizados. A periodicidade desses relatórios deve ser acordada com a CONTRATANTE no plano de implantação, conforme seção **3.1.8.6 Plano de implantação**.

3.1.8.3 Profissionais no papel de Consultores de Implantação com responsabilidade de instalação, migração de dados, integração com dados e sistemas legados e demais necessidade de implantação, pelo prazo total do serviço de implantação;

3.1.8.4 A CONTRATANTE também disponibilizará ao longo da migração servidores com os seguintes perfis para compor e acompanhar a execução do projeto em conjunto com a CONTRATADA:

3.1.8.4.1 Gerente de projeto, com responsabilidade de gestão do projeto do lado da CONTRATANTE, pelo prazo total do serviço de implantação;

3.1.8.4.2 Profissionais, com conhecimento das áreas dos processos de negócio, com responsabilidade de acompanhar a parametrização, customização e implantação de funcionalidades pela equipe da CONTRATADA.

3.1.8.4.3 Profissionais, com conhecimento do ambiente computacional, com responsabilidade de acompanhar a migração de dados dos sistemas legados bem como as integrações.

3.1.8.5 A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe avaliando periodicamente seu desempenho com o objetivo de cumprir o prazo de implantação e a qualidade dos serviços no decorrer do contrato.

#### 3.1.8.6 Plano de implantação:

3.1.8.6.1 A CONTRATADA deverá desenvolver, documentar, executar e submeter à CONTRATANTE um Plano de Implantação, em até 10 (dez) dias úteis a partir da entrega da Ordem de Serviço, que será avaliado e validado pela CONTRATANTE. Sendo necessárias alterações, a CONTRATADA deverá providenciá-las, no prazo indicado na comunicação emitida pela CONTRATANTE.

3.1.8.6.2 O Plano de Implantação da Solução deverá prever todas as fases, etapas, pontos de controle e, pré-requisitos necessários à execução de cada fase.

3.1.8.6.3 Deverá prever ainda a instalação e/ou disponibilização de ambientes de treinamento, homologação e produção, bem como as parametrizações e customizações para que esses ambientes sejam funcionais.

3.1.8.6.4 A CONTRATADA deverá apresentar a metodologia a ser utilizada para efetuar a gestão dos prazos e recursos, a fim de garantir a execução do projeto, respeitando os prazos estabelecidos. E, apresentar também a metodologia e as ferramentas que utilizará para realizar a validação das cargas de dados para os ambientes de produção, homologação e treinamento.

3.1.8.6.5 A CONTRATANTE terá o prazo de 07 (sete) dias úteis para análise do Plano de Implantação.

#### 3.1.8.7 Instalação da Solução no ambiente computacional da CONTRATADA

3.1.8.7.1 Como instalação entende-se os serviços técnicos especializados necessários para a instalação da Solução contratada no ambiente computacional da CONTRATANTE, garantido o pleno funcionamento da Solução e contempla a instalação dos softwares, bem como todo e qualquer framework, biblioteca ou componentes necessários para a operação da solução.

3.1.8.7.2 A CONTRATADA deverá providenciar e entregar a CONTRATANTE os procedimentos a serem adotados para a preparação do ambiente de hardware, compatíveis com os requisitos tecnológicos apresentados pela Administração Municipal, conforme requisitos apresentados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo O - Ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação para que ocorra a instalação da solução. A CONTRATANTE deverá acompanhar a execução dessa atividade junto à equipe técnica da CONTRATADA na execução dos procedimentos necessários à instalação inicial da solução, até que a mesma esteja funcional.

3.1.8.7.3 A CONTRATADA deverá fornecer ainda a Documentação, os Manuais e as Mídias necessárias à instalação da Solução.

3.1.8.7.4 Ao final do processo de instalação, a Solução deverá estar funcional nos ambientes de treinamento, homologação e produção.

#### 3.1.8.8 Migração de dados

3.1.8.8.1 A CONTRATADA deverá elaborar, documentar, executar e disponibilizar um Plano de Migração, conforme cronograma estabelecido no Plano de Implantação, o qual deverá conter no mínimo as seguintes informações: etapas para a migração (metodologia, mapeamento das fontes de dados e seus destinos, a rotina de testes), diagrama da sequência das etapas da migração, cronograma, análise de riscos e plano de contingência.

3.1.8.8.2 A CONTRATADA deverá em conjunto com a CONTRATANTE definir o tratamento que será realizado com os dados, incluindo os que estejam inconsistentes ou incompletos.

3.1.8.8.4 A CONTRATADA deverá efetuar a carga dos dados dos sistemas legados necessários ao perfeito funcionamento da Solução.

3.1.8.8.5 A CONTRATADA deverá informar por meio de relatórios se foram identificadas inconsistências, em quais os registros que foram constatadas estas inconsistências e qual a forma para tratá-las.

3.1.8.8.3 As atividades de higienização/saneamento dos dados, ocorridos em virtude de inconsistência ou incompletude dos dados nos sistemas legados, serão de responsabilidade da CONTRATANTE, desde que a CONTRATADA, ofereça ferramentas para a execução de tais ações.

**3.1.8.9 Parametrização, Customizações e Integrações**

3.1.8.9.1 Como parametrização entende-se os serviços técnicos especializados para parametrizar a Solução, para que o mesmo funcione de acordo com a realidade da Administração Municipal.

3.1.8.9.2 Ao término da parametrização, que deverá ocorrer conforme cronograma estabelecido no Plano de Implantação, deverá ser disponibilizado pela CONTRATANTE à CONTRATADA um documento com as informações utilizadas para parametrizar a Solução. O documento deverá conter as instruções de quais testes efetuar para que se possa homologar as parametrizações que foram efetuadas.

3.1.8.9.3 Por customização entendem-se os serviços técnicos especializados necessários para o desenvolvimento das adaptações da Solução para atender as especificidades da Administração Municipal, inclusive integrando com as outras soluções já existentes e em uso.

3.1.8.9.4 A CONTRATADA deverá apresentar os requisitos necessários às customizações para que ocorra a integração da Solução com os sistemas e dados já em uso na Administração Pública Municipal, conforme os requisitos deste estudo e no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo K - Requisitos de Integrações.

3.1.8.9.5 Ao término da customização deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA a documentação das customizações, contendo no mínimo os requisitos, as regras de negócio e os procedimentos para teste.

**3.1.8.10 Homologação**

3.1.8.10.1 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE que a Solução, está instalada, com dados migrados, parametrizada, customizada, integrada e disponível para homologação final, para todos os requisitos descritos no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF.

3.1.8.10.2 A homologação deverá ser precedida pela Capacitação prevista no item **3.1.9.10.1 Capacitação inicial de implantação**.

3.1.8.10.3 A etapa de homologação será realizada pela CONTRATANTE e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis a partir do próximo dia útil da data de recebimento da notificação.

3.1.8.10.4 Havendo a necessidade de alterações na Solução em homologação a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA que deverá realizá-las em até 15 (quinze) dias úteis.

3.1.8.10.4.1 A CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo para alterações, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa aceita pela CONTRATANTE.

3.1.8.10.4.2 A CONTRATADA deverá comunicar previamente a CONTRATANTE com as justificativas do possível atraso para que a prorrogação seja autorizada.

3.1.8.10.4.3 A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pela CONTRATANTE antes do término do prazo original.

3.1.8.10.5 Após as correções será refeita a homologação pela CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis.

3.1.8.10.6 Os prazos previstos para homologação compõem o prazo da **Fase 1 - Implantação**, estabelecido no item 3.1.2.7.1 deste estudo.

3.1.8.10.7 Após homologar a Solução a CONTRATANTE informará a CONTRATADA sobre o início do uso em produção, e consequente início da **Fase 2 - Estabilização da Solução**, conforme estabelecido no item 3.1.2.7.2.

3.1.8.10.8 A partir da data de início do uso em produção da Solução, esta passará a compor o Sistema de Gestão da Assistência Social, processando de maneira única e exclusiva, ou seja, sem outro sistema em paralelo, as rotinas administrativas contempladas pelos requisitos deste estudo e no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF.

3.1.8.10.9 Na data acordada para o uso em produção será feita a transição entre os sistemas legados e a Solução, bem como a migração final dos dados.

**3.1.9 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO DE USUÁRIOS:**

3.1.9.1 As capacitações dos usuários têm como objetivo prepará-los para utilizar adequadamente as funcionalidades nativas, desenvolvidas ou customizadas da Solução.

3.1.9.2 A CONTRATADA deverá elaborar, documentar, executar e disponibilizar um Plano de Capacitação composto pelos seguintes itens:

3.1.9.2.1 Denominação da Capacitação;

3.1.9.2.2 Objetivos Gerais e Específicos da Capacitação;

3.1.9.2.3 Carga Horária e Conteúdo Programático elaborado de acordo com o Público Alvo;

3.1.9.2.4 Relação de materiais didáticos necessários para cada Capacitação;

3.1.9.2.5 Estratégia de Avaliação da Capacitação.

3.1.9.3 O Plano de Capacitação deverá ser obrigatoriamente apresentado e validado pela CONTRATANTE.

3.1.9.4 As capacitações deverão proporcionar aos capacitados o uso, em ambiente de treinamento, da solução.

3.1.9.5 A comunicação das atividades de capacitação para as unidades da Secretaria de Assistência Social será realizada pela Unidade de Planejamento e Gestão.

3.1.9.6 As capacitações poderão ocorrer de segunda a sexta-feira das 08h às 12h e das 14h às 18h.

3.1.9.7 As turmas devem ser dimensionadas a fim de possibilitar o devido aprendizado e uso da Solução pelos capacitados e, considerar a estrutura que será disponibilizada pela CONTRATANTE.

3.1.9.8 A CONTRATADA deverá providenciar todo e qualquer material didático necessário à realização da Capacitação e fornecê-lo individualmente a todos os participantes. O referido material deverá evidenciar questões conceituais acerca do assunto e, instruções aos usuários de como, executar determinado procedimento na solução.

3.1.9.9 A CONTRATADA deverá realizar as capacitações de forma presencial em local a ser definido pela CONTRATANTE e disponibilizar o conteúdo das capacitações em formato de vídeo-aula, e ceder o direito de uso à CONTRATANTE.

3.1.9.10 As capacitações serão divididas em 4 (quatro) tipos: capacitação inicial de implantação, capacitação para entrada em produção, capacitação de novas funcionalidades e capacitação complementar. Cada tipo de capacitação obedecerá aos requisitos abaixo:

**3.1.9.10.1 Capacitação inicial de implantação**

3.1.9.10.1.1 Contempla a capacitação em negócio no uso do sistema e na gestão da Solução e deverá ser ofertada sem ônus para a CONTRATANTE.

3.1.9.10.1.2 Capacitação inicial de implantação deverá ser finalizada em tempo hábil para a homologação da Solução.

3.1.9.10.1.3 A capacitação inicial de implantação deve atender aos seguintes perfis:

3.1.9.10.1.3.1 Área de Tecnologia da Informação - Capacitação para a gestão da Solução para profissionais técnicos, com carga estimada de 8 horas/aula e com foco nos seguintes itens:

3.1.9.10.1.3.1.1 Aspectos da arquitetura, instalação, configuração da Solução, entendimento e uso da Solução de integração de dados e de sistemas;

3.1.9.10.1.3.1.2 Aspectos das atualizações das versões e dos releases;

3.1.9.10.1.3.1.3 Aspectos de atendimento de suporte técnico, remoto e presencial, monitoramento de performance, manipulação de banco de dados e softwares adicionais.

3.1.9.10.1.3.2 Área de Gestão - Capacitação para a gestão da Solução para profissionais técnicos, com carga estimada de 8 horas/aula e com foco nos seguintes itens:

3.1.9.10.1.3.2.1 Administração, operacionalização e parametrização de funcionalidades e relatórios, bem como gerenciamento de perfis e auditoria dos dados via aplicação.

3.1.9.10.1.3.3 Áreas de Negócio - Capacitação em negócio e uso do sistema para profissionais técnicos das diversas unidades da CONTRATANTE, com uma visão completa e ampla de cada módulo, incluindo as parametrizações possíveis, os relatórios, bem como da gestão dos módulos, com carga mínima de 8 horas/aula.

**3.1.9.10.2 Capacitação para entrada em produção**

3.1.9.10.2.1 Contempla a capacitação em negócio no uso do sistema e na gestão da Solução e deverá ser ofertada sem ônus para a CONTRATANTE.

3.1.9.10.2.2 Capacitação para entrada em produção deverá ser finalizada em tempo hábil antes da entrada em uso no ambiente de produção.

3.1.9.10.2.3 Capacitação em negócio e uso do sistema para 330 (trezentos e trinta) profissionais das diversas unidades da CONTRATANTE, distribuídos nos seguintes perfis:

3.1.9.10.2.3.1 Facilitadores - Facilitadores que replicarão os conhecimentos internamente na organização. Deverão ter uma visão completa e ampla de cada módulo, incluindo as parametrizações possíveis, os relatórios, bem como da gestão dos módulos, com carga mínima de 8 horas/aula.

3.1.9.10.2.3.2 Usuários - Profissionais que utilizarão o módulo nas suas rotinas de trabalho diárias. Deverão ter uma visão clara de como realizar suas rotinas com o uso da Solução, com carga mínima de 8 horas/aula.

**3.1.9.10.3 Capacitação de novas funcionalidades**

3.1.9.10.3.1 Sob demanda da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá ofertar capacitação em negócio e em sistema para até 20 (vinte) pessoas quando forem implementadas novas funcionalidades decorrentes de Atualizações e Manutenções Preventiva, Corretiva, Adaptativa ou Evolutiva, sem ônus para a Administração Municipal.

**3.1.9.10.4 Capacitação complementar**

3.1.9.10.4.1 Sob demanda formalizada em Proposta Técnica da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá ofertar capacitação complementar de acordo com o que for solicitado, devendo para isso apresentar um Plano de Capacitação que deve ser previamente aprovado, sendo facultada a cobrança de horas-técnicas.

3.1.10.2 O Serviço de Suporte Técnico deverá ocorrer sem custos adicionais e incluir, *no mínimo*:

3.1.10.2.1 Orientações e esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes da solução;

3.1.10.2.2 Orientação e apoio às questões relacionadas à integração de dados e sistemas;

3.1.10.2.3 Interpretação da documentação dos softwares fornecidos;

3.1.10.2.4 Orientações para identificar a causa de falha ou defeito de software e a solução destes;

3.1.10.2.5 Orientação para solução de problemas de performance e de ajustes das configurações dos softwares ofertados;

3.1.10.2.6 Orientação quanto às melhores práticas para parametrização e customização da solução;

3.1.10.2.7 Apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados cuja a responsabilidade seja da CONTRATADA;

3.1.10.2.8 Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos softwares instalados.

3.1.10.3 O Suporte Técnico será acionado pela CONTRATANTE exclusivamente por servidores da Unidade de Gestão e/ou da Unidade de Tecnologia da Informação;

3.1.10.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma ferramenta eletrônica de registro de solicitação de serviços, configurável, para os níveis mínimos de serviços exigidos pela CONTRATANTE.

3.1.10.5 O Suporte Técnico será remoto, mediante registro de chamados em sistema próprio do CONTRATANTE, bem como presencial nas dependências Secretaria de Administração e Planejamento - Unidade de Gestão e/ou Unidade de Tecnologia da Informação, quando o suporte remoto não tenha resolvido o problema relatado.

3.1.10.6 O atendimento deverá estar disponível das 8h às 18h de segunda-feira à sexta-feira.

3.1.10.7 A CONTRATADA deverá providenciar um plantão para ser acionado no período não compreendido no item anterior.

3.1.10.8 O registro de chamados em sistema da CONTRATADA servirá para facilitar o gerenciamento do processo de Suporte Técnico e, deverá suportar transações de abertura, registro, decisões e encaminhamentos dos atendimentos, com monitoramento, análise, avaliação do atendimento, e disponibilidade para o gerenciamento dos níveis de serviços pela CONTRATANTE, devendo conter em sua base de dados no mínimo os seguintes dados acessíveis a CONTRATANTE:

3.1.10.8.1 Sistema disponível em regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana em qualquer período do ano);

3.1.10.8.2 Horário de cada chamado efetuado pela CONTRATANTE;

3.1.10.8.3 Nível de serviço respectivo a cada chamado e suas características, conforme seção **3.1.32 - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E SANÇÕES**;

3.1.10.8.4 Forma de atendimento *in loco* e remoto;

3.1.10.8.5 Número de registro de cada demanda/incidente;

3.1.10.8.6 Dados de identificação do(s) autor(es) do(s) chamado(s);

3.1.10.8.7 Dados de identificação do(s) atendente(s): nome completo, função na CONTRATADA e contato;

3.1.10.8.8 Histórico acerca do problema identificado pelo usuário em cada chamado (campo texto livre) ou disponibilizar codificação para escolha, caso haja maturidade no processo;

3.1.10.8.9 Status do atendimento a cada consulta ao sistema pela CONTRATANTE;

3.1.10.8.10 Tempo decorrido após a abertura do chamado no sistema até o encerramento;

3.1.10.8.11 Horário do início do atendimento e tempo do atendimento;

3.1.10.8.12 Solução proposta pelos atendentes da CONTRATADA;

3.1.10.8.13 Solução alternativa adotada pelos atendentes da CONTRATANTE;

3.1.10.8.14 Data e horário previsto para a finalização do atendimento;

3.1.10.8.15 Dados de identificação do(s) responsável(is), na CONTRATANTE, pelo(s) aceite(s) da(s) solução(ões) implementadas pela CONTRATADA;

3.1.10.8.16 Data e horário de finalização do atendimento;

3.1.10.8.17 Tempo médio de resolução dos incidentes/demandas;

3.1.10.8.18 Indicativo de atendimento ou não ao acordo de nível de serviço;

3.1.10.8.19 Histórico do atendimento (campo livre para descrição do serviço executado, comentários, sugestões, apontamentos e eventuais erros operacionais, críticas, etc).

### **3.1.11 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES:**

3.1.11.1 Quando a CONTRATADA receber relato de problema com o sistema, o serviço de Suporte Técnico da CONTRATADA deverá emitir um número de chamado, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações a ele relacionadas.

3.1.11.2 Os usuários da Solução CONTRATADA, ao detectarem algum problema no uso do sistema, estarão orientados a acionar o serviço de Suporte Técnico da Administração Municipal, através da ferramenta de chamados em uso pela CONTRATANTE. Após triagem inicial e concluindo que o incidente é devido, a Unidade de Gestão ou a Unidade de Tecnologia da Informação da Secretaria de Administração e Planejamento abrirá chamado para o serviço de Suporte Técnico da CONTRATADA, classificando as ocorrências em Prioridade 1, Prioridade 2 ou Prioridade 3, sendo:

3.1.11.2.1 Prioridade 1 (P1) - Parada total ou parcial da produção, isto é, o usuário final não consegue acessar ou utilizar a Solução por falha de uma ou mais transações (módulos) ou componentes da solução, provocando impactos para o negócio da CONTRATANTE;

3.1.11.2.2 Prioridade 2 (P2) - Existem erros em transações do sistema, que impedem atividades de responsabilidade da Administração Municipal;

3.1.11.2.3 Prioridade 3 (P3) - Existem problemas que podem prejudicar as atividades de responsabilidade da Administração Municipal.

3.1.11.3 Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá alterar a classificação das ocorrências. A classificação é prerrogativa da CONTRATANTE.

3.1.11.4 A CONTRATADA deverá respeitar as seguintes características e prazos, contados do registro do chamado, para atendimento ou solução de ocorrências:

3.1.11.4.1 Prioridade 1 (P1) - Até 30 minutos corridos a partir do registro da ocorrência, para início do atendimento técnico *in loco* ou remoto; e até 6 horas corridas a partir do registro da ocorrência, para Solução definitiva ou provisória do problema detectado.

3.1.11.4.2 Prioridade 2 (P2) - Até 24 horas corridas (em dias úteis), após a abertura do chamado (das 08h às 18h), para Solução definitiva ou provisória do problema detectado.

3.1.11.4.3 Prioridade 3 (P3) - Até 48 horas corridas (em dias úteis) após a abertura do chamado (das 08h às 18h), para Solução definitiva ou provisória do problema detectado.

3.1.11.5 Admite-se para todos os casos a adoção de solução provisória. Neste caso a CONTRATADA deverá emitir, no prazo de 3 (três) dias úteis, parecer com o novo prazo para Solução definitiva da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.

3.1.11.6 Após, avaliação deste parecer inicial, a CONTRATANTE decidirá sobre a sua aceitabilidade. O não cumprimento do novo prazo acordado para a Solução definitiva da ocorrência sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no Contrato.

3.1.11.6.1 Desde que acordado com a CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá, caso haja disponibilidade e respeitados os prazos definidos, atuar de forma remota utilizando-se das ferramentas homologadas pela CONTRATANTE para tal, visando maior celeridade no atendimento às demandas apresentadas.

3.1.11.7 A CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa aceita pela CONTRATANTE.

3.1.11.7.1 A CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente a CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada.

3.1.11.7.2 A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pela CONTRATANTE antes do término do prazo original, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.

3.1.11.7.3 A prorrogação de prazo é totalmente discricionária por parte da CONTRATANTE em relação a um chamado específico. E, não necessariamente prorrogam chamados de natureza semelhante.

3.1.11.8 O fechamento do chamado será registrado pela CONTRATADA, ainda que a posterior, com base no horário em que o problema apresentou-se resolvido na ótica dos usuários da solução. Após, a CONTRATANTE aprovará ou rejeitará o fechamento.

3.1.11.9 O cálculo do indicador “tempo de resolução” será feito pela diferença entre data-hora-minuto de abertura de chamado de suporte técnico e data-hora-minuto de fechamento do chamado, conforme registrados em sistema próprio.

3.1.11.10 Os prazos para atendimento das Prioridades 2 e 3 consideram apenas dias úteis e, caso a ocorrência tenha sido registrada fora do horário de expediente (08h às 18h), será considerado para início da contagem do tempo a primeira hora de expediente do dia útil subsequente.

3.1.11.11 Após a disponibilização da versão e/ou *build*, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a disponibilização no ambiente de transferência.

3.1.11.12 O serviço de manutenção contemplará, no mínimo, o que segue:

3.1.11.12.1 **Manutenção Preventiva** - consiste no serviço, sem custos adicionais, de reparo na Solução a fim de mitigar ou eliminar potenciais defeitos ou riscos à integridade das informações identificadas pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA.

3.1.11.12.1.1 A CONTRATANTE deverá periodicamente efetuar Manutenção Preventiva para prevenir e mitigar ameaças e falhas em maiores proporções.

3.1.11.12.1.2 A CONTRATANTE ao diagnosticar uma ameaça a Solução deverá informar a CONTRATADA a ocorrência verificada e, as medidas adotadas para a

correção da mesma, bem como o prazo para a correção e, os impactos em virtude da ameaça e falhas detectadas, submetendo a aprovação da CONTRATADA.

3.1.11.12.1.3 A CONTRATADA avaliará o prazo proposto e, os impactos nas rotinas de trabalho e, informará a CONTRATANTE se acata ou não o prazo proposto para a resolatividade.

3.1.11.12.1.4 Os registros de chamados relativos à Manutenção Preventiva poderão ser realizados pela CONTRATANTE ou por iniciativa própria da CONTRATADA.

3.1.11.12.1.5 A solução de problemas referentes à Manutenção Preventiva não implica em custos adicionais a CONTRATANTE.

3.1.11.12.2 Manutenção Corretiva - consiste no serviço de reparo de defeitos identificados em componentes de software da solução, inclusive os destinados a suportar a integração com dados e com outros sistemas, e decorrentes do processo de migração, sem ônus adicionais.

3.1.11.12.2.1 A CONTRATADA se compromete a eliminar defeitos, erros ou falhas detectadas na solução, que impeçam o pleno funcionamento da mesma, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

3.1.11.12.2.2 Havendo a necessidade de manutenção corretiva, sendo a causa responsabilidade da CONTRATANTE, será facultado à CONTRATADA a cobrança, desde que previamente acordadas e autorizadas.

3.1.11.12.2.3 Os usuários da Solução, ao detectarem algum problema no uso do sistema, estarão orientados a acionar o serviço de Suporte Técnico da Administração Municipal, através da ferramenta de chamados em uso pela CONTRATANTE.

3.1.11.13 A Manutenção Preventiva e a Manutenção Corretiva serão consideradas sempre como provenientes de um incidente e, portanto, deverão ser atendidas com as mesmas prioridades, indicadas no item Gerenciamento de Incidentes.

3.1.11.14 Após, a disponibilização da manutenção no ambiente de transferência, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a disponibilização no ambiente de transferência.

3.1.11.14.1 Havendo necessidade de correção após disponibilização no ambiente de transferência, no que tange aos Níveis Mínimos de Serviço e Sanções, a contagem de tempo continuará à partir da contagem de tempo anterior, até o aceite final da CONTRATANTE.

3.1.11.14.2 A área de transferência será estabelecida em conjunto com a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

### 3.1.12 GERENCIAMENTO DA MANUTENÇÃO ADAPTATIVA:

3.1.12.1 Manutenção Adaptativa - consiste no serviço de adaptação, parametrização ou desenvolvimento da solução, sem ônus para a CONTRATANTE, a fim de melhorar a usabilidade ou manter conformidade dos processos de negócio da Solução com a legislação Federal, Estadual e Municipal vigente.

3.1.12.2 A CONTRATANTE, ao diagnosticar a necessidade de uma Manutenção Adaptativa, registrará no sistema de chamados da CONTRATADA a solicitação.

3.1.12.2.1 Para as legislações federais e estaduais é de responsabilidade da CONTRATADA a análise e, elaboração de requisitos, para disponibilização na Solução no prazo estabelecido na norma independente de solicitação da CONTRATANTE.

3.1.12.3 A CONTRATANTE, quando da necessidade de uma Manutenção Adaptativa relacionada à alteração na Legislação Municipal, avaliará e elaborará através de documento próprio os Requisitos Funcionais e de Negócios necessários a implantação, que conterá o aceite dos requerentes da área requisitante.

3.1.12.4 A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA os Requisitos de Manutenção Adaptativa quando relacionada à alteração na Legislação Municipal. Essa solicitação de Manutenção Adaptativa será registrada através do sistema de registro de chamados da CONTRATADA e, a CONTRATADA deverá emitir um número de referência, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações relativas a essa Manutenção Adaptativa.

3.1.12.5 Após, o recebimento dos Requisitos de Manutenção Adaptativa a CONTRATADA deverá, em até 05 (cinco) dias após abertura do chamado, apresentar a CONTRATANTE o prazo para a implantação, o qual será analisado e aprovado pela CONTRATANTE.

3.1.12.6 A CONTRATADA ajustará a Solução para atender atualizações decorrentes de alterações da legislação, no prazo estabelecido pelo legislador, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.1.12.7 As Manutenções Adaptativas, que não necessitem de elaboração de documento próprio com os Requisitos Funcionais e de Negócios, deverão cumprir os prazos acordados entre CONTRATANTE e a CONTRATADA.

3.1.12.8 Após, a disponibilização da manutenção no ambiente de transferência, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a data de disponibilização no ambiente de transferência.

3.1.12.8.1 Havendo necessidade de correção após disponibilização no ambiente de transferência, no que tange aos Níveis Mínimos de Serviço e Sanções, a contagem de tempo continuará à partir da contagem de tempo anterior, até o aceite final da CONTRATANTE.

3.1.12.8.2 A área de transferência será estabelecida em conjunto com a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

### 3.1.13 GERENCIAMENTO DA MANUTENÇÃO EVOLUTIVA:

3.1.13.1 Manutenção Evolutiva - consiste no atendimento de demandas de melhorias e adequações na Solução, não enquadradas em Manutenção Adaptativa, contemplando funcionalidades não exigidas nos requisitos neste estudo e no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF, de forma a contemplar os ajustes necessários à sustentação da Solução.

3.1.13.2 A CONTRATANTE quando da necessidade de uma Manutenção Evolutiva avaliará e elaborará através de documento próprio os Requisitos Funcionais e de Negócios necessários à implantação da Manutenção Evolutiva, que conterá o aceite dos requerentes da área proprietária do negócio em análise.

3.1.13.3 A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA os Requisitos de Manutenção Evolutiva. Essa solicitação de Manutenção Evolutiva será registrada através do sistema de registro de chamados da CONTRATADA e, a CONTRATADA deverá emitir um número de referência, o qual deverá ser utilizado em todas as comunicações relativas a essa Manutenção Evolutiva.

3.1.13.4 Após, o recebimento dos Requisitos de Manutenção Evolutiva a CONTRATADA deverá, em até 05 (cinco) dias após abertura do chamado, apresentar a CONTRATANTE a Proposta Técnica, com no mínimo, as seguintes informações: escopo do desenvolvimento, quantidade de horas técnicas necessárias para o desenvolvimento da Manutenção Evolutiva, valor estimado em reais, prazo para a implantação e os possíveis impactos da implantação.

3.1.13.5 A CONTRATANTE ao receber a proposta em conjunto com a área proprietária do negócio homologará e realizará o registro autorizando o efetivo serviço de Manutenção Evolutiva, respeitando o prazo para a implantação conforme estabelecido na proposta técnica.

3.1.13.6 Após, a conclusão da Manutenção Evolutiva os requisitos propostos serão homologados considerando-se o previsto na proposta técnica, apenas quando satisfeitas simultaneamente as seguintes condições:

3.1.13.6.1 Compatibilidade dos requisitos com o desenvolvimento realizado;

3.1.13.6.2 Compatibilidade do prazo de entrega proposto com o prazo executado.

3.1.13.7 O dimensionamento das demandas de Manutenção Evolutiva deverá ser medido por meio de horas-técnicas, as quais sempre serão previamente aprovadas pela CONTRATANTE.

3.1.13.7.1 O limite de horas-técnicas durante a vigência do contrato será de 1.000 (mil) horas e corresponde à estimativa mensal da Solução atualmente em uso.

3.1.13.8 Para entregar uma versão da Solução contendo o desenvolvimento demandado, a CONTRATADA deverá disponibilizar a versão na área de transferência definida pela CONTRATANTE, ocasião em que cessará a contagem do prazo de entrega pactuado na respectiva Proposta Técnica.

3.1.13.9 As ocorrências que são do tipo Manutenção Evolutiva deverão cumprir os prazos apresentados nas propostas técnicas.

3.1.13.9.1 O prazo máximo de entrega da Manutenção Evolutiva será de 60 dias corridos.

3.1.13.9.2 A Manutenção Evolutiva que tenha prazo de entrega superior ao estipulado no item **3.1.13.9.1** deverá ser justificada pela CONTRATADA e aprovada pela CONTRATANTE.

3.1.13.10 Após, a disponibilização da manutenção na área de transferência, o serviço será homologado e disponibilizado para uso em produção. Para fins de contagem de tempo para os Níveis Mínimos de Serviço e Sanções será considerada a disponibilização na área de transferência.

3.1.13.10.1 Havendo necessidade de correção após disponibilização no ambiente de transferência, no que tange aos Níveis Mínimos de Serviço e Sanções, a contagem de tempo continuará à partir da contagem de tempo anterior, até o aceite final da CONTRATANTE.

3.1.13.10.2 A área de transferência será estabelecida em conjunto com a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

### 3.1.14 GERENCIAMENTO DAS ATUALIZAÇÕES:

3.1.14.1 Atualização de Versões - incorporam correções de erros ou problemas registrados bem como melhorias implementadas em relação à versão em uso pela CONTRATANTE.

3.1.14.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar as novas versões/releases da Solução, com a respectiva documentação, em área de transferência, simultaneamente ao seu lançamento, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

3.1.14.2.1 A área de transferência será estabelecida em conjunto com a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

3.1.14.3 A CONTRATADA se obriga a informar, de imediato, a CONTRATANTE toda e qualquer nova versão ou release lançada, com os respectivos detalhes técnicos, para análise e avaliação da CONTRATANTE quanto à oportunidade e cronograma das novas instalações dessas inovações.

3.1.14.4 A CONTRATADA deverá acompanhar a instalação ou mesmo implantar toda nova versão disponibilizada, quando solicitado pela CONTRATANTE, sem qualquer custo adicional.

3.1.14.5 A CONTRATADA, deverá repassar a CONTRATANTE os conhecimentos técnicos necessários para a perfeita compreensão, instalação e operação da versão/releases.

3.1.14.6 A CONTRATANTE estabelecerá um único ambiente de produção. Haverá também um ou mais ambientes de treinamento e homologação. A CONTRATADA,

quando solicitada pela CONTRATANTE, deverá acompanhar ou mesmo instalar, para efeito de testes, a nova versão/releases, em qualquer um destes ambientes, sem ônus.

3.1.14.7 Caso a CONTRATADA evolua o produto para uma versão ou release com tecnologia, arquitetura ou configuração que exijam mudanças significativas nos sistemas ou nos ambientes computacionais da CONTRATANTE, a instalação dessa versão/release atualizada do produto deverá ocorrer sem custos adicionais para a CONTRATANTE e, ser precedida de uma análise detalhada dos impactos.

3.1.14.8 As manutenções programadas que impliquem em indisponibilidade da Solução deverão ser previamente acordadas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas. Devendo ocorrer prioritariamente durante os dias úteis entre 19h e 6h ou nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

3.1.14.9 Em qualquer uma das manutenções previstas, havendo necessidade de alterações na estrutura ou nos registros do banco de dados, esta deverá ser previamente aprovada pela CONTRATANTE.

3.1.15 VIGÊNCIA:

3.1.15.1 A presente contratação será um serviço contínuo, cujo prazo de execução será de 60 (sessenta) meses a contar da última assinatura do contrato, prorrogável na forma do Art. 114 da Lei 14.133/2021.

3.1.15.2 O prazo de vigência contratual será de 62 (sessenta e dois) meses, a contar da assinatura do contrato, prorrogável na forma do Art. 114 da Lei 14.133/2021.

3.1.16 Sustentabilidade:

3.1.16.1 Não se vislumbra impacto ambiental para a contratação.

3.1.16.2 No entanto, quando cabível, a contratada deverá realizar o descarte dos resíduos decorrentes da execução da contratação, bem como, a logística reversa dos produtos ou serviços.

3.1.17 Subcontratação:

3.1.17.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual uma vez que se trata de uma Solução única que requer o conhecimento e comprometimento do fornecedor quanto à sua eficaz implantação e operação durante toda a contratualidade.

3.1.18 Garantia da contratação:

3.1.18.1 Haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, devido à especificidade o objeto e razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

3.1.18.2 A CONTRATADA deverá recolher garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do presente contrato, conforme art. 98, da Lei nº14.133/2021, contemplando todo o período de vigência contratual.

3.1.18.2.1 A comprovação da prestação da garantia, em qualquer das modalidades escolhidas, deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, sob pena de aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

3.1.18.2.2 Caso a modalidade de garantia escolhida for o depósito em dinheiro, este deverá ser efetuado em conta específica do CONTRATANTE, a ser indicado pelo gestor do contrato.

3.1.18.2.3 Na ocorrência de aditivos, com acréscimos de valores, a CONTRATADA deverá apresentar garantia complementar, equivalente a 5% (cinco por cento), na mesma modalidade optada no contrato.

3.1.18.2.4 A comprovação da prestação da garantia complementar deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do termo aditivo, sob pena de aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

3.1.18.2.5 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe no inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

3.1.18.2.6 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA.

3.1.18.2.7 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nas alíneas do subitem 3.1.18.2.6

3.1.18.2.8 A garantia será considerada extinta, nas seguintes hipóteses:

- a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) no prazo de 90 (noventa) dias corridos após o término da vigência, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistro.

3.1.19 Visita técnica:

3.1.19.1 Não se aplica

3.1.20 Equipe Mínima:

3.1.20.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais, com as competências e habilidades, que julgar necessária, para a prestação do serviço em consonância com o disposto na seção 3.1.8 REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO:

3.1.20.2 A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe avaliando periodicamente seu desempenho e a qualidade dos serviços no decorrer do contrato.

3.1.21 Frequência e Periodicidade da execução dos serviços:

3.1.21.1 A execução dos serviços vinculados a presente contratação, ocorrerão da seguinte forma:

3.1.21.1.1 A Solução deverá estar disponível em regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana em qualquer período do ano).

3.1.21.1.2 O suporte técnico *in loco* realizado pelos técnicos residentes, bem como o atendimento remoto deverão estar disponíveis das 8h às 18h de segunda-feira à sexta-feira ou em casos específicos, em outros horários, inclusive finais de semana, feriados e pontos facultativos, desde que acordado entre as partes.

3.1.21.1.3 A CONTRATADA deverá providenciar um plantão para ser acionado no período não compreendido no item 3.1.21.1.2.

3.1.21.1.4 O sistema de registro de chamados da CONTRATADA deverá estar disponível em regime 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana em qualquer período do ano).

3.1.22 Cronograma de execução dos serviços:

| CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO  |  |                |                         |                  |                |                |                |                |
|-------------------------------|--|----------------|-------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Item                          | Solução de Tecnologia da Informação do Sistema de Gestão da Assistência Social | Total Estimado | Valor Unitário Estimado | Ano 01           | Ano 02         | Ano 03         | Ano 04         | Ano 05         |
| 1                             | Utilização de Programa de Informática / Parcela fixa mensal                    | 60             | R\$ 64.947,30           | R\$ 779.367,60   | R\$ 779.367,60 | R\$ 779.367,60 | R\$ 779.367,60 | R\$ 779.367,60 |
| 2                             | Hora Técnica referente a Serviço de Informática / Parcela variável             | 1.000          | R\$ 223,92              | R\$ 44.784,00    | R\$ 44.784,00  | R\$ 44.784,00  | R\$ 44.784,00  | R\$ 44.784,00  |
| Total Estimado da Contratação |  |                |                         | R\$ 4.120.758,00 |                |                |                |                |

3.1.23 Local de execução dos serviços:

3.1.23.1 Os serviços podem ser executados tanto local quanto remotamente.

3.1.23.1.1 Quando a prestação dos serviços for local ocorrerá nas dependências da Secretaria de Administração e Planejamento, Unidade de Gestão e/ou Unidade de Tecnologia da Informação, localizadas no Paço Municipal, situado a Avenida Hermann August Lepper, n. 10, bairro Saguacú, Joinville-SC.

3.1.23.1.2 A prestação do serviço também poderá ocorrer remotamente, observado o disposto na seção 3.1.10 REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO, bem como, a ferramenta a ser utilizada para o acesso remoto poderá ser acordada entre as partes, conforme a que melhor aplicar-se a necessidade.

3.1.24 Materiais a serem disponibilizados:

3.1.24.1 Caso a CONTRATANTE constata qualquer negligência ou irregularidade na execução dos serviços por parte da CONTRATADA, cuja solução demande

materiais e/ou mão de obra, estas serão fornecidas pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE

**3.1.25 Procedimentos de transição e finalização do contrato:**

3.1.25.1 Conforme item **3.1.33 PLANO DE SUSTENTAÇÃO**.

**3.1.26 Gestão Contratual:**

3.1.26.1 A gestão será realizada por Comissão de Acompanhamento e Fiscalização ou Comissão de Recebimento, conforme Instrução Normativa nº 03/2024 da Secretaria de Administração e Planejamento, Capítulo VI, Seção IV, V e VI, restando como atores os servidores nomeados para compor a Comissão;

3.1.26.1.1 Caberá à Comissão de Acompanhamento e Fiscalização designada verificar o cumprimento pela contratada de todas as condições contratuais;

3.1.26.1.2 A Comissão de Acompanhamento e Fiscalização ou Comissão de Recebimento, será nomeada em até 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do Termo de Contrato;

3.1.26.2 Define-se como forma de comunicação com a contratada a formal, nos termos do Decreto nº 64.109, de 18 de dezembro de 2024, que aprovou a Instrução Normativa n.º 03/2024 (0023970042) da Secretaria de Administração e Planejamento;

3.1.26.3. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

3.1.26.4. A Comissão de Acompanhamento e Fiscalização ou Comissão de Recebimento tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

3.1.26.5. A Comissão de Acompanhamento e Fiscalização ou Comissão de Recebimento deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

**3.1.27 Gestor do Contrato**

3.1.27.1 A gestão do contrato será realizada pela Secretaria de Assistência Social, gestora do Fundo Municipal de Assistência Social, sendo a mesma responsável pela fiscalização do contrato.

**3.1.28 Obrigações da Contratada específicas do objeto:**

3.1.28.1 Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

3.1.28.2 Aceitar acréscimos ou supressões que a CONTRATANTE realizar, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.

3.1.28.3 A Contratada deverá manter, durante toda a execução do contrato, a regularidade trabalhista, previdenciária e FGTS, além de todas as condições exigidas para a habilitação ou para a qualificação, na contratação, nos termos do artigo 92, inciso XVI da Lei 14.133/2021.

3.1.28.4 Contratar o pessoal necessário para a execução do serviço, responsabilizando-se por todos os encargos trabalhistas e sociais.

3.1.28.5 Responsabilizar-se por todos os custos e despesas dos equipamentos utilizados na execução do serviço.

3.1.28.6 Executar os serviços nos locais determinados pela CONTRATANTE.

3.1.28.7 Somente poderão executar o serviço profissionais devidamente treinados e qualificados.

3.1.28.8 Indicar formalmente no início do contrato preposto apto a representá-la junto a CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato, nos termos do presente estudo e no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF.

3.1.28.9 Elaborar e entregar à Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato o documento previsto no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo M - Modelo de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito Às Normas de Segurança Vigentes e Anexo N - Modelo de Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança.

3.1.28.10 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato inerentes à execução contratual.

3.1.28.11 Manter após a **Fase 2 - Estabilização da Solução** o atendimento aos níveis mínimos de serviço, nos termos do presente estudo e no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF.

3.1.28.12 Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE.

3.1.28.13 Manter durante toda a execução do contrato a compatibilidade da Solução com o ambiente computacional existente na Administração Municipal, conforme disposto no presente estudo e no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF - Anexo O - Ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação.

3.1.28.14 Em caso de descontinuidade da Solução utilizada na prestação do serviço, deverá ser garantido a CONTRATANTE o uso de produto sucessor que atenda todas as condições previstas no presente estudo e no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF.

3.1.28.15 Garantir a CONTRATANTE, em caso de fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, a transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor, observados os requisitos legais, desde que não prejudique a execução do objeto contratado.

3.1.28.16 Nos casos previstos no item **3.1.28.15**, a CONTRATANTE deverá ser imediatamente comunicada acerca das referidas modificações societárias.

3.1.28.17 A CONTRATADA deverá cumprir as Normas Referentes à Saúde e Segurança do Trabalho seguindo Legislações vigentes de âmbito federal, estadual e municipal.

**3.1.29 Cláusula de Proteção de Dados Pessoais:**

3.1.29.1 A CONTRATADA declara-se ciente de que a execução contratual envolve o tratamento de dados pessoais, inclusive dados sensíveis, nos termos da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), sendo tais dados coletados por meio de imagens, sons, sistemas de monitoramento, controle de acesso facial, reconhecimento de placas, entre outros meios.

3.1.29.2 O Município de Joinville atuará como Controlador dos dados, sendo a CONTRATADA considerada Operadora, comprometendo-se esta a realizar o tratamento dos dados pessoais exclusivamente de acordo com as instruções documentadas da CONTRATANTE e para fins legítimos e compatíveis com o contrato e a legislação vigente.

3.1.29.3 A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, observando-se as melhores práticas de segurança da informação e os princípios da minimização, necessidade e finalidade.

3.1.29.4 A CONTRATADA deverá incorporar, em todos os seus processos, sistemas e equipamentos utilizados, os princípios da privacidade desde a concepção (Privacy by Design) e da privacidade por padrão (Privacy by Default), adotando soluções técnicas e organizacionais que garantam a proteção de dados em todo o ciclo de vida do serviço, incluindo, mas não se limitando a: minimização e limitação do tratamento ao necessário para cumprimento do contrato; uso de criptografia, autenticação segura e controle de acessos com registro de logs; gestão de perfis de acesso; capacidade de anonimização ou pseudonimização dos dados sempre que viável; atualização periódica das soluções de segurança e controle.

3.1.29.5 Na ocorrência de qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas a contar da ciência do incidente, apresentando, em até 48 (quarenta e oito) horas, relatório técnico contendo a descrição do ocorrido, os dados afetados, medidas adotadas e responsáveis pelo tratamento.

3.1.29.6 Todos os colaboradores, subcontratados ou terceiros que atuarem na prestação dos serviços deverão ser previamente treinados em segurança da informação e proteção de dados pessoais, mediante capacitação documentada e contínua, podendo a CONTRATANTE solicitar as evidências a qualquer tempo.

3.1.29.7 O armazenamento de dados e imagens deve observar os prazos técnicos definidos no contrato, sendo obrigatória a eliminação segura dos dados ao término do contrato, salvo obrigações legais ou expressa deliberação da CONTRATANTE.

3.1.29.8 A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar auditorias para verificação do cumprimento da legislação de proteção de dados, devendo a CONTRATADA garantir acesso aos sistemas, registros e demais evidências técnicas relacionadas à prestação do serviço.

3.1.29.9 Havendo transferência internacional de dados no âmbito deste contrato, a CONTRATADA se compromete a observar o disposto nos artigos 33 a 36 da Lei Geral de Proteção de Dados, assegurando a adoção de cláusulas contratuais específicas, garantias adequadas e conformidade com os padrões exigidos pela ANPD, bem como comunicando de forma expressa a CONTRATANTE.

3.1.29.10 É obrigatória a assinatura, por parte dos colaboradores, prepostos, subcontratados e terceiros da CONTRATADA que tenham acesso a dados pessoais no âmbito da execução contratual, de Termo de Confidencialidade e Sigilo, comprometendo-se a manter a privacidade das informações acessadas e a não utilizá-las para qualquer fim alheio ao contrato, nem compartilhá-las com terceiros sem autorização expressa da CONTRATANTE.

3.1.29.11. O descumprimento das cláusulas de proteção de dados sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas no contrato e à responsabilidade civil ou penal cabível, podendo a CONTRATANTE exercer o direito de regresso em caso de condenação ou dano a titulares de dados.

**3.1.30 Obrigações da Contratante específicas do objeto:**

3.1.30.1 Cumprir e fazer cumprir as disposições deste contrato.

3.1.30.2 Determinar quando cabível, as modificações consideradas necessárias à perfeita execução do contrato e a tutelar o interesse público.

3.1.30.3 Intervir na contratação de serviço licitado nos casos previstos em lei e na forma deste contrato visando proteger o interesse público.



- 3.1.30.4 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a serem solicitados pela CONTRATADA.
- 3.1.30.5 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com a forma e prazo estabelecidos neste contrato.
- 3.1.30.6 Nomear a Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato, composta pelo Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo e Fiscal Requisitante.
- 3.1.30.7 Conferir, vistoriar, fiscalizar e aprovar o serviço executado pela CONTRATADA, realizando as medições conforme previsto nos termos do presente estudo e no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF, através da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização do Contrato.
- 3.1.30.8 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas cabíveis, após regular processo administrativo que garanta o contraditório e ampla defesa, nos moldes de Instrução Normativa específica.
- 3.1.30.9 Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, como:
- 3.1.30.9.1 Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente ao(s) preposto(s) ou responsáveis por ela indicados;
- 3.1.30.9.2 Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado.

3.1.31 Das sanções

3.1.31.1 No caso da contratação, as sanções administrativas serão as mesmas dispostas na Lei 14.133/2021 e no Edital.

3.1.32 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E SANÇÕES:

3.1.32.1 Os Níveis Mínimos de Serviço se constituem em critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar a prestação de serviço e estão dispostos na tabela abaixo:

| Item | Indicadores de Níveis de Serviço   | Fórmula de Cálculo   | Unidade de Medida                      | Meta Exigida |
|------|--|--|--|--------------|
| 1    | Disponibilidade da aplicação (descontados os tempos apurados de indisponibilidade resultantes de manutenção programada e problema decorrente da infraestrutura de processamento e comunicação disponibilizada pela CONTRATANTE.) | Percentual de Horas no mês que o sistema ficou disponível  | % (Percentual) de disponibilidade      | ≥ 99         |
| 2    | Solicitação de <b>Prioridade 1 (P1)</b> , independente se incidente, preventiva ou corretiva, atendida em até 30 minutos.  | [Quantidade de solicitações com <b>Prioridade 1 (P1)</b> com atendimento iniciado em até 30 minutos, no mês] / [Total de solicitação de <b>Prioridade 1 (P1)</b> recebidas no mês e classificada em P1 ] * 100                   | % (Percentual) de atendimento no prazo | ≥ 90         |
| 3    | Solicitação de <b>Prioridade 1 (P1)</b> , incidente, preventiva ou corretiva, resolvida provisoriamente ou definitivamente em até 6 horas.   | [Quantidade de solicitações com <b>Prioridade 1 (P1)</b> resolvida provisoriamente ou definitivamente em até 06 horas, no mês] / [Total de solicitação de <b>Prioridade 1 (P1)</b> recebidas no mês e classificada em P1 ] * 100 | % (Percentual) de atendimento no prazo | ≥ 90         |
| 4    | Solicitação de <b>Prioridade 2 (P2)</b> , incidente, preventiva ou corretiva, resolvidas provisoriamente ou definitivamente em até 24 horas.   | [Quantidade de solicitações de incidente com atendimento resolvido provisoriamente ou definitivamente em até 24 horas, no mês] / [Total de solicitação de resolução de incidente recebidas no mês] * 100                         | % (Percentual) de atendimento no prazo | ≥ 90         |
| 5    | Solicitação de <b>Prioridade 3 (P3)</b> , incidente, preventiva ou corretiva,resolvidas provisoriamente ou definitivamente em até 48 horas.  | [Quantidade de solicitações de incidente com atendimento resolvido provisoriamente ou definitivamente em até 48 horas, no mês] / [Total de solicitação de resolução de incidente recebidas no mês] * 100                         | % (Percentual) de atendimento no prazo | ≥ 90         |
| 6    | Atendimento de solicitações de Manutenção Adaptativa   | Total de dias no atraso do atendimento de manutenções adaptativas no mês, considerando a diferença entre o prazo estabelecido pela legislação ou pela proposta e a data de implantação.  | Dias de atraso                         | ≤ 5          |
| 7    | Atendimento de solicitação de Manutenção Evolutiva   | Total de dias no atraso do atendimento de manutenções evolutivas no mês, considerando a diferença entre o prazo estabelecido pela proposta e a data de implantação   | Dias de atraso                         | ≤5           |
| 8    | Conformidade da Documentação da Solução  | [Quantidade de documentos devolvidos para correção no mês] / [Total de documentos disponibilizados] * 100  | % (Percentual) de desconformidade      | ≤15          |
| 9    | Atendimento de soluções definitivas em incidentes com solução de contorno  | Total de dias de atraso no mês, na entrega da solução definitiva, para incidentes com solução de contorno, considerando a diferença entre o prazo estabelecido na proposta e a data de implantação                               | Dias de atraso                         | ≤ 5          |

3.1.32.2 Durante a vigência do contrato a CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão promover reuniões bimestrais para avaliação dos resultados obtidos diante dos Níveis Mínimos de Serviço e Sanções.

3.1.32.3 Durante a implantação da Solução que compreende a **Fase 1 - Implantação** e a **Fase 2 - Estabilização da Solução**, as metas definidas não serão sancionadas.

3.1.32.4 Além das sanções usuais previstas na legislação e estabelecidas no Contrato como penalidades por descumprimento de obrigações em relação a presente contratação, a CONTRATADA estará sujeita as sanções. No caso de atrasos, inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATADA estará sujeita às seguintes penalidades:

3.1.32.4.1 Advertência, por escrito, quando praticar irregularidade de pequena monta - aquelas que não impliquem em sanções categorizadas como MULTA a critério da CONTRATANTE.

3.1.32.4.2 No caso de 03 (três) advertências consecutivas será aplicado a CONTRATADA uma multa de 5% (cinco) sobre o valor da parcela fixa mensal do Contrato, referente ao mês correspondente ao da última ocorrência que gerar a advertência.

3.1.32.4.3 Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de não cumprimento da **Fase 1 - Implantação** ou da **Fase 2 - Estabilização da Solução**.

3.1.32.4.4 Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução parcial do contrato.

3.1.32.4.5 No caso de atraso nos prazos previstos para os serviços descritos nos Níveis de Serviço a CONTRATADA estará sujeita às seguintes penalidades:

3.1.32.4.5.1 Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela fixa mensal do contrato em caso de indisponibilidade superior à meta exigida no item 1 dos níveis mínimos de serviço, acrescida de 1% (um por cento) a cada ponto percentual a menor no atendimento do percentual de disponibilidade.

3.1.32.4.5.2 Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela fixa mensal para cada um dos casos em que não houver atendimento das metas exigidas nos itens 2, 3, 4 e 5 dos níveis mínimos de serviço, acrescida de 0,1% a cada ponto percentual a maior de desconformidade.

3.1.32.4.5.3 Multa de 5% sobre o valor da parcela fixa mensal em caso de atraso superior à meta exigida no item 6 dos níveis mínimos de serviço, acrescida de 0,2% a cada dia de atraso na entrega.

3.1.32.4.5.4 Multa de 2% sobre o valor da parcela fixa mensal do contrato em caso de atraso superior à meta exigida no item 7 e 9 dos níveis mínimos de serviço, acrescida de 0,1% a cada dia de atraso na entrega.

3.1.32.4.5.5 Multa de 2% sobre o valor da parcela fixa mensal em caso de desconformidade superior à meta exigida no item 8 dos níveis mínimos de serviço, acrescida de 0,1% a cada ponto percentual a maior de desconformidade.

3.1.33 PLANO DE SUSTENTAÇÃO:

3.1.33.1 A fim de garantir a sustentação da Solução para a Administração Municipal durante e após a vigência contratual, em função de eventual interrupção do contrato por qualquer motivo ou futura transição contratual decorrente de nova licitação para o mesmo objeto, a CONTRATADA deve:

3.1.33.1.1 Assegurar ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, o uso do produto sucessor em caso de descontinuidade do produto contratado;

3.1.33.1.2 Assegurar ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor em caso de venda da empresa CONTRATADA ou incorporação por novos controladores;

3.1.33.1.3 Repassar ao CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico e capacitação necessários para a operação, instalação, manutenção da solução, suporte e alteração da Solução por parametrização. Estão implícitos em repasse de conhecimento técnico, fornecer quando solicitado, em caráter definitivo, toda a documentação dos sistemas, tais como documentação de operação, instalação, manutenção, relativa às integrações, tabelas de dados e MER - Modelo Entidade Relacionamento, bem como todo o material produzido para transferência de conhecimento.

3.1.33.1.4 Garantir o acesso à última versão do produto e da respectiva documentação, mesmo após a vigência do contrato, para possibilitar que as informações lançadas possam continuar a ser consultadas, independentemente se as entidades estejam ativas ou inativas na Solução, em virtude de mudanças, na estrutura do CONTRATANTE.

3.1.33.2 O CONTRATANTE se reserva ao direito de efetuar conexão da Solução a produtos de outros fornecedores, seja hardware ou software, e desde que tal iniciativa não implique em incompatibilidade com a Solução. A efetivação de tal medida, não poderá, sob qualquer hipótese, servir de pretexto para a CONTRATADA desobrigar-se da prestação de manutenção e suporte técnico e demais compromissos previstos em Contrato.

3.1.34 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

3.1.34.1 Para a Execução dos Serviços e seu Recebimento a Comissão de Gestão do Contrato fará, até a estabilização da Solução no ambiente de produção, uso dos seguintes meios:

3.1.34.1.1 Termo de Aceite: Cada entrega realizada pela CONTRATADA será aceita pela Comissão de Gestão do Contrato, desde que atendidas às condições estabelecidas neste Termo de Referência e o Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF, mediante a assinatura do respectivo Termo de Aceite, ou rejeitado, relatando a necessidade de ajuste.

3.1.34.1.1.1 No caso de rejeição a entrega realizada deverá ser corrigida ou refeita e submetido novamente à Comissão de Gestão do Contrato, tantas vezes quantas forem necessárias para garantir a sua aceitação.

3.1.34.1.2 Termo de Recebimento Provisório: Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente no prazo de 15 (quinze) dias corridos da comunicação escrita da CONTRATADA, pelo Gestor do Contrato, para efeito de posterior verificação da conformidade dos serviços implantados, bem como a migração e a entrada em produção de toda a Solução e parametrizada e customizada pela CONTRATADA.

3.1.34.1.2.1 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Gestor do Contrato, à custa da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

3.1.34.1.3 Termo de Recebimento Definitivo: O Termo de Recebimento Definitivo atestará a aceitação dos serviços produzidos bem como a implantação e a entrada em produção de toda a Solução parametrizada e customizada pela CONTRATADA. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 60 (sessenta) dias corridos, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço executado, com a consequente aceitação.

3.1.34.1.4 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato

3.1.34.1.5 Na hipótese de verificação a que se refere o subitem 3.1.33.1.3 não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo;

3.1.34.1.6 Se a CONTRATANTE constatar, tanto no recebimento provisório como no definitivo, que os serviços não correspondem ao exigido no presente Termo de Referência, ou estão em quantidade diversa da solicitada, a CONTRATADA deverá providenciar no prazo de 02 dias úteis, a substituição/reposição visando ao atendimento total das especificações, sem prejuízo da incidência das sanções previstas na contratação, na Lei nº. 14.133/2021 e alterações posteriores e no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078/90).

3.1.34.1.7 O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

3.1.34.1.8 O pagamento será por etapa de serviços prestados, conforme cronograma proposto, após conferência e recebimento definitivo do atendimento das especificações do Termo de Referência.

3.1.34.1.9 O pagamento relativo a **Fase 1 - Implantação** serão realizados conforme as medições de acordo com os prazos e cronograma propostos, após recebimento provisório e definitivo do atendimento das especificações do Termo de Referência.

3.1.34.1.10 Os pagamentos mensais que serão realizados à partir do início da **Fase 2 - Estabilização da Solução**, serão compostos por uma parcela fixa correspondente à utilização, suporte técnico e manutenção, e por uma parcela variável correspondente às horas-técnicas demandadas e efetivamente medidas pelo CONTRATANTE em manutenções evolutivas e atendimento local, ambas parcelas são reajustáveis, em conformidade com a legislação pertinente.

3.1.34.1.11 Para fins de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar a comprovação da regularidade trabalhista, previdenciária e FGTS, além de outros documentos que comprovem a regularidade da CONTRATADA nos termos do artigo 92, inciso XVI da Lei 14.133/2021.

3.1.35 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta:

3.1.35.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global.

3.1.36 Regime de execução:

3.1.36.1 O regime de execução do contrato será através de execução indireta de empreitada por preço unitário.

3.1.37 Exigências de habilitação:

Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

3.1.37.1 Qualificação Econômico-Financeira:

3.1.37.1.1 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

3.1.37.1.1.1 Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

3.1.37.1.1.1.1 Caso a licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

3.1.37.2 Qualificação Técnica:

3.1.37.2.1 Comprovação de aptidão para prestação de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente a 50% ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado;

3.1.37.2.1.1 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor;

3.1.37.2.1.2 O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

3.1.38 Da participação de consórcio:

3.1.38.1 Não será admitida a participação de empresas em consórcio, uma vez que se trata de uma Solução única que requer o conhecimento e comprometimento do fornecedor quanto à sua eficaz implantação e operação durante toda a contratualidade, observados os requisitos legais e regras previstas no Edital.

3.1.39.2 Para o levantamento dos requisitos da contratação foram analisados os documentos do contrato vigente, realizado encontros com representantes das Unidades beneficiadas pela Contratação, contatos com outros municípios, estudo de soluções disponíveis no mercado e realizado contatos com os fornecedores para apresentação das soluções oferecidas e adequação para a realidade do município de Joinville/SC com base em outros contratos de Programas de Informática vigentes.

3.1.39.3 Para a adequada satisfação da necessidade da Administração, o Sistema deverá apresentar funcionalidades técnicas para a gestão integrada dos serviços do SUAS, conforme requisitos listados no Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF.

4 - ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO (obrigatório)

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, este campo é obrigatório.

4.1 O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de luxo;

4.2 O objeto desta contratação é caracterizado como comum, de caráter continuado de sistema estruturante;

4.3 A contratação tem como quantitativo estimado 60 mensalidades de utilização de programa de informática, bem como a prestação de serviço de suporte técnico, manutenção, implantação, capacitação, atualização e documentação, necessários à gestão online e integrada da prestação de serviços do SUAS – Sistema Único de Assistência Social. O Serviço de Implantação ocorrerá simultaneamente com a utilização de programa de informática. A contratação também prevê 1.000 horas técnicas para evoluções do Sistema sob demanda do município:

| Item | Serviço  | Quantidade  |
|------|--|-------------|
| 1    | Utilização de Programa de Informática / Parcela fixa mensal        | 60 MESES    |
| 2    | Hora Técnica referente a Serviço de Informática / Parcela variável | 1.000 HORAS |

4.4 Fase 1 - Implantação

4.4.1 A Fase 1 - Implantação terá duração máxima de 180 (cento e oitenta) dias corridos e inicia com a data de entrega da Ordem de Serviço e encerra com a homologação.

4.4.1.1 A Homologação deverá contemplar a Migração de dados legados, Parametrizações no Sistema, Integrações, Atendimento aos Requisitos Funcionais e não funcionais e Treinamentos.

4.4.2 A CONTRATADA deverá desenvolver, documentar, executar e submeter à CONTRATANTE um Plano de Implantação, incluindo Instalação da Solução no ambiente computacional da CONTRATADA, Migração de dados, Parametrização, Customizações e Integrações

4.5 Fase 2 - Estabilização da Solução

4.5.1 Consiste na estabilização da solução, descrita como **Fase 2 - Estabilização da Solução** e terá duração de 2 (dois) meses contados a partir do uso em produção.

4.5.2 Durante a **Fase 2 - Estabilização da Solução**, deverá ocorrer a *operação assistida*, que consiste no fornecimento pela CONTRATADA, de equipe técnica especializada no Software para acompanhamento presencial, pelo tempo que for necessário, dentro do prazo máximo de 2 (dois) meses, com ações de suporte e treinamento aos usuários.

- 4.6 A Solução deverá incluir suporte técnico, de manutenção dos tipos preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva, bem como atualizações.
- 4.7 O Suporte Técnico deverá ser realizado *in loco* ou remoto.
- 4.8 Sistema disponível em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana em qualquer período do ano).
- 4.9 Atender a Prefeitura de Joinville conforme lhe convier, dentro das janelas de manutenção programadas e de acordo com as criticidades dos serviços impactados;
- 4.10 As capacitações dos usuários têm como objetivo prepará-los para utilizar adequadamente as funcionalidades nativas, desenvolvidas ou customizadas da Solução.
- 4.10.1 A CONTRATADA deverá elaborar, documentar, executar e disponibilizar um Plano de Capacitação.
- 4.10.2 As capacitações serão divididas em 4 (quatro) tipos: capacitação inicial de implantação, capacitação para entrada em produção, capacitação de novas funcionalidades e capacitação complementar.

5 - LEVANTAMENTO DE MERCADO

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

5.1 Para a elaboração do ETP realizamos encontros com representantes das Unidades beneficiadas pela Contratação, consulta com fornecedores de Sistemas, consulta no Portal Nacional de Contratações e contatos com outros municípios. Os Requisitos foram reajustados considerando as soluções disponíveis no Mercado, garantindo ampla concorrência e as necessidades do Município:

5.1.1 Atualmente existem várias empresas aptas ao fornecimento da solução desejada, considerando que a solução compreende Contratação da utilização de programa de informática para compor a Solução de Tecnologia da Informação do Sistema de Gestão da Assistência Social, bem como a prestação de serviço de suporte técnico, manutenção, implantação, capacitação, atualização e documentação, necessários à gestão online e integrada da prestação de serviços do SUAS – Sistema Único de Assistência Social, o qual **deve ser integrado e adaptável a estrutura do Município de Joinville**.

5.1.2 As soluções disponíveis no mercado para atender a necessidade da Administração devem ser integradas a estrutura existente e adaptável para as melhorias ensejadas pelo Município de Joinville.

5.1.3 Ao realizar a análise para a melhor solução, levou-se em conta os aspectos da economicidade, eficácia, eficiência e padronização, e constatou-se que os sistemas de informática disponíveis no mercado geralmente foram concebidos para atenderem as atividades da Administração Pública, a partir de Solução integrada.

5.2 Na tabela abaixo encontra-se o resultado da pesquisa de mercado, onde cada fornecedor indicou quantos requisitos Atende Imediatamente em relação à Tabela do ANEXO A - REQUISITOS MÍNIMOS DE NEGÓCIO do Anexo SEI Nº 25686204/2025 - SAS.UAF.

| Fornecedor                            | % Atendimento |
|---------------------------------------|---------------|
| Software GESUAS                       | 90            |
| GMAS - Inovadora                      | 78            |
| Sistema Social Liege - Betha Sistemas | 79            |

- 5.3 Diante dos requisitos da contratação, as soluções encontradas capazes de atender parcialmente a necessidade da Administração são:
1. Software GESUAS - Jungle Consultoria e Soluções Sociais Ltda - Contato saara.santos@gesuas.com.br | janaine.nunes@gesuas.com.br
  2. GMAS - INOVADORA SISTEMAS DE GESTÃO - EIRELI - Contato comercial@inovadora.com.br |
  3. Sistema Social Liege - Betha Sistemas - Contato lucio.borges@betha.com.br | joice.madalena@betha.com.br

5.4 CONCLUSÃO - MELHOR SOLUÇÃO:

- 5.4.1 As soluções de mercado supra elencadas, devem conter os elementos expostos neste Estudo Técnico Preliminar e nos demais documentos deste processo de requisição de compras.
- 5.4.2 A escolha da alternativa mais vantajosa, prospectando-se arranjos inovadores em sede de economia circular.
- 5.4.3 Economicidade obtida ao pagar, em parcela variável, o esforço efetivamente alocado em manutenções evolutivas e atendimentos locais, comparando com o custo de franquia de horas-técnicas.
- 5.4.4 Independência tecnológica e técnica: em se tratando de Tecnologia da Informação, as alterações são muito rápidas e constantes, em virtude disso, as Soluções de Informática necessitam de evolução constante a fim de possibilitar melhoria na performance, na qualidade e na segurança das rotinas que serão executadas na Solução.
- 5.4.5 A Solução de informática, deve ser vantajosa do ponto de vista tecnológico e também do ponto de vista técnico.
- 5.4.6 Demonstra-se como a melhor solução para atendimento ao interesse público envolvido a contratação de uma solução que atenda a todos os requisitos necessários à estruturação já utilizada pelo Município de Joinville.
- 5.5 Considerando que foram encontradas soluções alternativas no mercado, as quais tem suporte especializado nas soluções apresentadas.
- 5.6 Após análise das soluções de mercado supra elencadas, demonstra-se como a melhor solução para atendimento ao interesse público envolvido a Contratação de empresa especializada para Licença de uso de software, implantação, capacitação, suporte técnico, manutenção, atualização e documentação, necessários à gestão online e integrada da prestação de serviços do SUAS – Sistema Único de Assistência Social, pelo período de 5 (cinco) anos;

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (obrigatório)

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, este campo é obrigatório.

- 6.1 Os valores finais estimados para a contratação, bem como suas memórias de cálculo, serão discriminados no presente processo, após a conclusão da pesquisa de preços, o qual deverá estar compatível com o praticado atualmente no mercado.
- 6.2 O valor estimado de referência da Contratação atual, que ocorreu através do Pregão Eletrônico 072/2021 (0010185484) foi de R\$ 1.167.441,28, sendo R\$ 951.161,28 referentes à Utilização de Programa de Informática pelo período de 48 meses, mais R\$ 216.280,00 referentes à 1.000 horas técnicas de serviço de informática.
- 6.3 De início, para a presente contratação, estima-se o valor aproximado de R\$3.896.838,00 para 60 meses de utilização de programa de informática, implantação, capacitação, suporte técnico, manutenção, atualização e documentação. Foi previsto também a disponibilidade de 1.000 horas técnicas para Evoluções do Sistema, com valor estimado de R\$ 223,92/hora, totalizando R\$ 223.920,00, chegando-se ao valor estimado total de R\$ 4.120.758,00, com base em pesquisas prévias realizadas junto à empresas do ramo que potencialmente, poderiam atender a demanda apresentada, conforme anexo SEI 26109291.
- 6.4 Cabe salientar, que o contrato atual, iniciou a sua execução em 28/03/2022, conforme ordem de serviço SEI 0012377417, ou seja, a mais de 3 anos. É sabido que, principalmente nas áreas de sistemas de informação, a evolução é constante. O que atendia a demanda à 3 anos, hoje pode ter se tornado ultrapassado. A evolução dos sistemas de informação tem sido um processo contínuo de adaptação e inovação, impulsionado pela tecnologia e pelas necessidades das organizações, ou seja, o que se contratava com aproximadamente 1 milhão de reais em 2021, atualmente não seria mais possível contratar.
- 6.5 A Secretaria de Assistência Social pretende no presente processo, contratar uma solução que busque integrar diversas dessas funcionalidades, oferecendo desde prontuários online e gestão de atendimentos até ferramentas para vigilância socioassistencial e emissão de relatórios, atendendo de forma rápida e eficaz, as demandas de suas unidades, servidores e principalmente de os usuários que buscam os serviços socioassistenciais oferecidos, bem como o interesse público. Esta Secretaria entende que o valor constante do item 6.3 é compatível com os valores praticados atualmente no mercado, tanto pela evolução em relação a solução atualmente contratada, quanto pelo aumento da demanda, salientando que a presente contratação se dará por 60 meses e a atual tem execução de 48 meses.
- 6.6 Em resumo, a solução pretendida vislumbra um conjunto de estratégias, processos e ferramentas tecnológicas que visam fortalecer a política de assistência social, garantindo que ela seja cada vez mais eficiente, transparente e capaz de promover a proteção social e os direitos dos cidadãos.
- 6.7 O custo estimado da contratação não deverá ser divulgado (constar com "sigilo") em Termo de Referência durante a fase preparatória (interna) da contratação, com vistas à garantia da lisura da pesquisa de mercado, vez que, em sendo realizada a pesquisa de preços com fornecedores, a indicação do valor máximo que a Administração estima que será a contratação, poderá haver influência indireta nos valores propostos. O valor estimado será tornado público apenas quando da fase externa do procedimento.
- 6.8 Tal condição não se confunde com o disposto no Art. 18, §1º inciso VI da Lei 14.133/2021, vez que o sigilo não será para fins de propostas e lances em licitação, e sim, para fins de pesquisa de preços na fase preparatória. Na fase externa, haverá a divulgação do valor estimado.

7 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

- 7.1 Após análise das soluções de mercado supra elencadas, considerando os elementos dispostos em cada opção, demonstra-se como a melhor solução para atendimento ao interesse público envolvido a Contratação da utilização de programa de informática para compor a Solução de Tecnologia da Informação do Sistema de Gestão da Assistência Social, bem como a prestação de serviço de suporte técnico, manutenção, implantação, capacitação, atualização e documentação, necessários à gestão online e integrada da prestação de serviços do SUAS – Sistema Único de Assistência Social, pelo período de 5 (cinco) anos;
- 7.2 A solução inclui serviços de implantação, capacitação, suporte técnico, manutenção, atualização e documentação, que garantam as alterações legais, adaptativas, corretivas e/ou evolutivas e as atualizações de versão do sistema.
- 7.3 O uso da Solução ensinará o cumprimento de obrigações acessórias junto aos órgão de controle.
- 7.4 O uso da Solução deverá permitir de forma objetiva e rápida o acesso às informações para um quantitativo estimado de 400 (quatrocentos) usuários internos e 300 (trezentos) usuários concorrentes. Consideram-se usuários concorrentes aqueles que estão com suas sessões abertas no sistema ao mesmo tempo. Esses números de usuários tem como parâmetro o quantitativo de servidores alocados e que utilizam o atual sistema. Entretanto, deverá ser disponibilizado para um número ilimitado de usuários.
- 7.5 O uso da solução visa prover a Secretaria Municipal de Assistência Social de informações consideradas relevantes sobre a rede de serviços socioassistenciais,

responsáveis técnicos, usuários e equipamentos onde são desenvolvidas as atividades, para uma gestão eficaz. O Software deve permitir o cadastramento, monitoramento e gestão online das informações referentes aos serviços socioassistenciais prestados aos usuários, permitir e facilitar o registro, encaminhamento e acompanhamento das famílias e indivíduos atendidos pelos profissionais envolvidos, garantindo um atendimento com qualidade, rapidez e segurança. O Software deve integrar as informações das unidades pertencentes à rede socioassistencial, possibilitar a consulta aos prontuários e históricos das famílias, assim como a emissão de relatórios, formulários e a implantação da Vigilância Socioassistencial.

7.6 Além das funcionalidades do Sistema que estão listadas no item 3 deste ETP: 3 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO, o Sistema deve oferecer Integração com os seguintes Sistemas:

7.6.1 Sistema Virtual: Consulta de dados cadastrais de Logradouros para preenchimento automático de campos do Cadastro de Domicílios a partir do preenchimento do CEP.

7.6.2 Sistema SEI: Consulta de Processos e Transmissão de Instrumentos Técnico-Operativos em formato HTML para assinatura no SEI.

7.6.3 Cadastro Único: Importação da base cadastral do Cadastro Único do Governo Federal para a base de dados do Sistema de Gestão Municipal.

7.7 O Sistema deverá oferecer suporte para importação dos dados legados, compatível para consulta e alteração dos cadastros e registros de atendimentos realizados previamente à Contratação.

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (obrigatório)

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, este campo é obrigatório.

8.1 O presente processo, trata de Contratação da utilização de programa de informática para compor a Solução de Tecnologia da Informação do Sistema de Gestão da Assistência Social, bem como a prestação de serviço de suporte técnico, manutenção, implantação, capacitação, atualização e documentação, necessários à gestão online e integrada da prestação de serviços do SUAS – Sistema Único de Assistência Social;

8.2 Desta forma, o objeto é indivisível, levando-se em conta os aspectos abaixo:

- a) É tecnicamente inviável dividir a contratação; considerando que o serviço deve ser executado em sua totalidade em uma única contratação;
- b) É economicamente inviável dividir o objeto a ser licitado, pois poderia resultar em aumentos dos custos operacionais para a execução;
- c) Ao dividir o objeto a ser contratado, poderia haver perda de economia de escala;
- d) Não haveria ampliação de competitividade, uma vez que é tecnicamente inviável dividir o objeto;
- e) O objeto da contratação é indivisível e o item não pode ser parcelado, não necessitando divisão em lotes.

9 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

9.1 Com a presente contratação busca-se o melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis, possibilitando a otimização das atividades dos servidores municipais, considerando que a Solução deverá ser integrada e adaptável à estrutura do Município, estando em conformidade com a legislação vigente, a fim de possibilitar o planejamento e gestão das informações relacionadas à assistência social, promovendo maior qualidade no atendimento aos seus usuários.

9.2 Também se busca o melhor aproveitamento dos recursos materiais e financeiros, uma vez que o uso dessa Solução pela Secretaria de Assistência Social objetiva ter acesso às informações de maneira ágil, confiável e integrada, auxiliando a adequada tomada de decisão, melhorando os controles internos e a transparência das informações, substituindo documentos físicos, planilhas e outras ferramentas que seriam utilizadas em duplicidade, mostrando-se, portanto, a solução como positiva economicamente para o Município.

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

1.01 Importante pontuar que, quanto a equipe técnica de fiscalização, as Secretaria de Assistência Social e Secretaria de Administração e Planejamento irão designar servidores com experiência técnica e conhecimento acerca da Solução que será contratada há exemplo do atual contrato em andamento.

10.2 Ainda, indicamos que quando da indicação dos membros para fiscalização do contrato, em atendimento ao princípio da segregação de funções, o ordenador da despesa deverá observar que não se recomenda que os membros da elaboração da fase preparatória atuem como membros da Comissão de Acompanhamento e Fiscalização (CAF).

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

11.1 Para a presente contratação, há a necessidade de manter a contratação atual até o período de estabilização da nova contratação, considerando que a Secretaria de Assistência Social não poderá correr o risco de ficar sem uma solução no período de adaptações.

11.2 Foi realizada contratação anterior que possui correlação com o objeto: contratação da utilização de programa de informática para compor a Solução de Tecnologia da Informação do Sistema de Gestão da Assistência Social, que atenda aos requisitos da Lei 8.742/1993, ao Pacto de Aprimoramento do SUAS – Sistema Único de Assistência Social e às normativas e regulamentações, e por outras que venham a substituí-las, bem como a prestação de serviço de suporte técnico e manutenção destes programas pelo período de 48 (quarenta e oito) meses, conforme Termo de Contrato nº 156/2022 (0012038939) cuja Ordem de Serviço Eletrônica SEI 0012377417 foi assinada em 28/03/2022.

11.3 Em análise para verificação da existência de Ata de Registro de Preços em andamento nos Consórcios CINCATARINA e CIM-AMUNESC, não foram encontradas contratações com o mesmo objeto pretendido no presente processo, devido à sua especificidade. Desta forma justifica-se a ausência de interesse na requisição do objeto por meio dos referidos Consórcios.

12. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

12.1 Dada a natureza da Contratação relacionada à Solução, com gerenciamento e manuseio de materiais pela empresa especializada, e sendo estes materiais finais e aderentes às suas especificações de qualidade padrão de mercado de tecnologia, não há identificação de quaisquer impactos ambientais relacionados a este contrato, no entanto, caso cabível, a CONTRATADA deverá observar a destinação adequada dos resíduos decorrentes da contratação.

13. ANÁLISE DE RISCOS

De acordo com o art. Art. 18, inciso X da Lei 14.133/2021, na fase preparatória, devem ser abordados os riscos que possam comprometer o sucesso da licitação e a boa execução contratual

13.1 Analisando os Riscos da Contratação para a presente contratação, pelas análises realizadas e o histórico de contratações, constataram-se os seguintes riscos e suas respetivas avaliações, medidas mitigadoras e tratamentos:

| ITEM   | CONTEXTO (interno / externo) | GESTOR DO RISCO | RESPONSÁVEL PELO RISCO | CAUSA                                     | RISCO                       | CONSEQUÊNCIAS                         | Probabilidade | Impacto | Avaliação do RISCO | MEDIDAS MITIGADORAS / TRATAMENTO DO RISCO   | TRATAMENTO RISCO | Avaliação do RISCO APÓS TRATAMENTO |
|--|------------------------------|-----------------|------------------------|---|-----------------------------|---------------------------------------|---------------|---------|--------------------|---|------------------|------------------------------------|
| FASE DE PLANEJAMENTO E REQUISICÃO DE COMPRAS |                              |                 |                        |   |                             |                                       |               |         |                    |   |                  |                                    |
| 1  | Interno                      | SAS.UAS         | CONTRATANTE            | Ausência de planejamento da Administração | Demanda não incluída no PCA | Necessidade de justificar contratação | 1             | 3       | Médio              | Embora não exista o Plano de Contratações Anual para o ano de 2025, esta contratação está prevista no plano de ações da Secretaria para o ano de 2025 | Mitigar          | Baixo                              |
|  |                              |                 |                        |   |                             |                                       |               |         |                    | consultas com outros municípios que obtiveram sucesso em contratações similares, analise  |                  |                                    |

|    |         |         |             |   |  |   |   |   |       |   |                    |       |
|----|---------|---------|-------------|---|--|---|---|---|-------|---|--------------------|-------|
| 2  | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Servidores em quantidade ou com qualificação inadequada   | contratações desvantajosas para a Administração  | atrasos no processo de contratação  | 2 | 2 | Médio | dos documentos do contrato vigente, encontros com representantes das Unidades beneficiadas pela Contratação, estudo de soluções disponíveis no mercado, apresentação das soluções oferecidas por fornecedores | Mitigar            | Baixo |
| 3  | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Responsável pelo planejamento da contratação não detém as competências multidisciplinares necessárias à execução da atividade | especificações incompletas ou com requisitos irrelevantes ou indevidamente restritivos                                       | pedidos de esclarecimentos; impugnações ao processo licitatório   | 1 | 3 | Médio | submeter as peças técnicas à análise de equipe multidisciplinar para revisão e compatibilização   | Mitigar            | Baixo |
| 4  | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Ausência de padronização de especificações  | multiplicidade de esforços para realizar contratações semelhantes  | atrasos na análise das peças técnicas e consequente atraso na validação para instaurar o processo licitatório | 3 | 3 | Alto  | padronização das especificações   | Mitigar            | Médio |
| 5  | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Contratação sem realização de estudos técnicos preliminares   | contratação que não produz resultados capazes de atender à necessidade da Administração                                      | possibilidade de contratação de uma solução que não atenda as necessidades da administração                   | 1 | 3 | Médio | realização dos estudos técnicos preliminares como pré-requisito para a elaboração do termo de referência e seus anexos  | Mitigar            | Baixo |
| 6  | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Análise de apenas uma das soluções existentes no mercado  | direcionamento indevido da licitação, confusão entre necessidade pública e solução para atendimento da necessidade pública   | impugnações ao processo licitatório   | 2 | 4 | Alto  | realização de estudo de mercado com diversos fornecedores versus análise da estrutura tecnológica da administração  | Mitigar/transferir | Baixo |
| 7  | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Adoção de solução imatura   | problemas na implantação ou descontinuidade da solução antes da Administração conseguir desfrutar do investimento na solução | ausência de solução tecnológica   | 1 | 4 | Médio | realização dos estudos técnicos preliminares como pré-requisito para a elaboração do termo de referência e seus anexos  | Aceitar            | Médio |
| 8  | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Adoção de tipo de solução obsoleto ou próximo a obsolescência   | descontinuidade da solução antes da Administração conseguir desfrutar do investimento na solução                             | ausência de solução tecnológica   | 1 | 4 | Médio | realização dos estudos técnicos preliminares como pré-requisito para a elaboração do termo de referência e seus anexos  | Aceitar            | Médio |
| 9  | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Falta de planejamento da contratação da solução como um todo  | aquisição de somente parte da solução  | ausência de solução que contemple todas as necessidades da administração                                      | 1 | 2 | Baixo | realização dos estudos técnicos preliminares como pré-requisito para a elaboração do termo de referência e seus anexos  | Mitigar            | Baixo |
| 10 | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Utilização de especificações técnicas não comuns no mercado   | difuldade de encontrar referências de preços em contratos públicos   | atraso na elaboração do orçamento e consequente atraso no processo licitatório                                | 2 | 3 | Médio | submeter as peças técnicas à análise de equipe multidisciplinar para revisão e compatibilização   | Mitigar            | Médio |
| 11 | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Inclusão de exigências não usuais no mercado sem justificativa no edital  | questionamentos no certame e junto aos órgãos externos   | pedidos de esclarecimentos; impugnações ao processo licitatório   | 1 | 3 | Médio | submeter as peças técnicas à análise de equipe multidisciplinar para revisão e compatibilização   | Mitigar            | Baixo |
|    |         |         |             | Inclusão de critério de   |  | pedidos de  |   |   |       | submeter as   |                    |       |

|    |         |         |             |   |  |   |   |   |       |  |         |             |
|----|---------|---------|-------------|---|--|---|---|---|-------|--|---------|-------------|
| 12 | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | seleção do fornecedor que leve a despesas desnecessárias anteriores à licitação | limitação indevida da competição   | esclarecimentos; impugnações ao processo licitatório                                  | 1 | 1 | Baixo | peças técnicas à análise de equipe multidisciplinar para revisão e compatibilização                                    | Mitigar | Baixo       |
| 13 | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Quantitativo subestimado  | falta de produtos ou serviços para atender a necessidade da contratação  | geração de futuro aditivo no contrato; licitação deserta                              | 1 | 2 | Baixo | realização dos estudos técnicos preliminares como pré-requisito para a elaboração do termo de referência e seus anexos | Mitigar | Baixo       |
| 14 | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Quantitativo superestimado  | sobra de produtos ou serviços  | bloqueio orçamentário desnecessário e posterior necessidade de supressão no contrato  | 1 | 2 | Baixo | realização dos estudos técnicos preliminares como pré-requisito para a elaboração do termo de referência e seus anexos | Mitigar | Baixo       |
| 15 | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Estimativas inadequadas de preços   | valor máximo superestimado ou subestimado  | possibilidade de licitação deserta; bloqueio orçamentário desnecessário               | 1 | 2 | Baixo | realização dos estudos técnicos preliminares como pré-requisito para a elaboração do termo de referência e seus anexos | Mitigar | Baixo       |
| 16 | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Impugnação e esclarecimento do Edital   | mandado de segurança suspendendo o Edital ou eventual cancelamento da licitação  | retrabalho na elaboração das novas peças técnicas; atraso no processo de contratação; | 1 | 5 | Médio | reformulação de todas as peças técnicas para elaboração de edital para novo processo licitatório                       | Mitigar | Médio       |
| 17 | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Termo de Referência incompleto ou inconsistente                                 | conteúdo do termo de referência não permite selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração ou ensaja a elaboração de contrato sem mecanismos adequados para a gestão contratual | dificuldades na gestão contratual   | 1 | 2 | Baixo | submeter as peças técnicas à análise de equipe multidisciplinar para revisão e compatibilização                        | Mitigar | Baixo       |
| 18 | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Ausência de reserva orçamentária  | indisponibilidade orçamentária impedindo contratação, gerando prejuízo à Administração   | impossibilidade de início da execução contratual                                      | 1 | 5 | Médio | planejamento orçamentário para garantir a execução total do contrato, antes do início da contratação do mesmo          | Evitar  | Muito Baixo |
| 19 | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | A contratação envolve acesso a dados pessoais sensíveis, previstos na LGPD      | dano aos direitos da personalidade   | vazamento de dados  | 1 | 2 | Baixo | elaboração de instrumento para mitigar e gerir este risco junto ao fornecedor  | Mitigar | Baixo       |

#### SELEÇÃO DO FORNECEDOR

|    |         |         |             |  |   |   |   |   |       |  |         |       |
|----|---------|---------|-------------|--|---|---|---|---|-------|--|---------|-------|
| 20 | Interno | SAS.UAS | CONTRATANTE | Ausência de estudos preliminares e pesquisa de mercado | Ausência de documentação necessária para a contratação                          | retrabalho na elaboração das novas peças técnicas; atraso no processo de contratação; | 1 | 5 | Médio | Contatos com o fornecedores para verificar a documentação previamente à fase de habilitação / reformulação de todas as peças técnicas para elaboração de edital para novo processo licitatório | Mitigar | Baixo |
| 21 | Externo | SAP.LCT | CONTRATANTE | Impugnação e esclarecimento do Edital                  | mandado de segurança suspendendo o Edital ou eventual cancelamento da licitação | retrabalho na elaboração das novas peças técnicas; atraso no processo de contratação; | 2 | 5 | Alto  | reformulação de todas as peças técnicas para elaboração de edital para novo processo licitatório   | Aceitar | Alto  |

#### EXECUÇÃO CONTRATUAL

|    |         |     |                            |  |  |  |   |   |       |  |                    |       |
|----|---------|-----|----------------------------|--|--|--|---|---|-------|--|--------------------|-------|
| 22 | Interno | CAF | CONTRATANTE                | Ausência de acompanhamento e de fiscalização concomitante à execução do contrato                                     | distorções na execução do objeto que somente serão detectadas na etapa do recebimento      | execução diferente do projetado, impactando na qualidade do serviço  | 1 | 5 | Médio | manter uma equipe multidisciplinar dedicada para o acompanhamento e fiscalização do contrato   | Mitigar            | Baixo |
| 23 | Interno | CAF | CONTRATANTE                | Responsável pela gestão do contrato não detém as competências multidisciplinares necessárias à execução da atividade | não fiscalização adequada dos aspectos sobre os quais não detém competência                | execução diferente do projetado, impactando na qualidade do serviço  | 1 | 4 | Médio | selecionar fiscais de contrato com experiência em contratações similares / manter uma equipe multidisciplinar dedicada para o acompanhamento e fiscalização do contrato  | Mitigar            | Baixo |
| 24 | Interno | CAF | CONTRATANTE                | Ausência de procedimentos formais de comunicação entre as partes contratantes  | falhas na comunicação entre as partes e ausência de evidências das ocorrências do contrato | divergência entre o previsto e o executado; em caso de processo administrativo, falta de comprovações sobre solicitações | 2 | 4 | Alto  | formalizar as tomadas de decisões  | Mitigar            | Médio |
| 25 | Interno | CAF | CONTRATANTE                | Falta de sistematização sobre o que deve ser verificado na fiscalização contratual                                   | aceites provisórios e definitivos em objetos parcialmente executados ou não executados     | atraso na entrega do serviço; abertura de processos administrativos  | 2 | 4 | Alto  | manter uma equipe multidisciplinar dedicada para o acompanhamento e fiscalização do contrato   | Mitigar            | Médio |
| 26 | Externo | CAF | CONTRATADA                 | Contratada não mantém a regularidade fiscal na fase de execução contratual   | pagamento de fornecedor em débito com a fazenda  | possibilidade de paralização da execução dos serviços  | 1 | 5 | Médio | cobrar ativamente a regularidade fiscal e notificar a empresa na ausência das documentações  | Mitigar            | Baixo |
| 27 | Externo | CAF | CONTRATANTE/<br>CONTRATADA | Extinção contratual por descumprimento do contrato por uma das partes envolvidas.                                    | Paralisação do serviço   | indisponibilidade no serviço, o que causará transtornos imensuráveis à administração                                     | 1 | 5 | Médio | Verificar qual parte deu causa ao descumprimento e tomar as medidas cabíveis / Adicionar cláusula de disponibilização de acesso para versão de consulta em casos de encerramento de contrato.  | Mitigar            | Baixo |
| 28 | Externo | CAF | CONTRATADA                 | Atraso na execução   | Dano ao erário   | descumprimento contratual; descumprimento de cronograma;   | 2 | 5 | Alto  | acompanhamento do cronograma de execução; avaliação das causas do atraso para trata-las. Aplicação de notificação, providencia de sanções administrativas sem prejuízo de outras providencias necessárias para execução contratual e responsabilização da empresa. | Mitigar/transferir | Médio |
| 29 | Externo | CAF | CONTRATADA                 | Inexecução Parcial   | Dano ao erário   | descumprimento contratual; descumprimento de cronograma; impactando diretamente na administração pública                 | 2 | 5 | Alto  | acompanhamento do cronograma de execução; avaliação das causas do atraso para trata-las. Aplicação de notificação, providencia de sanções administrativas sem prejuízo de outras providencias necessárias para execução contratual e responsabilização da empresa. | Mitigar/transferir | Médio |
|    |         |     |                            |  |  |  |   |   |       | acompanhamento do cronograma   |                    |       |





|    |         |     |            |  |                |  |   |   |      |   |                    |       |
|----|---------|-----|------------|--|----------------|--|---|---|------|---|--------------------|-------|
| 30 | Externo | CAF | CONTRATADA | Inexecução total   | Dano ao erário | descumprimento contratual; descumprimento de cronograma; impactando diretamente na administração pública | 2 | 5 | Alto | de execução; avaliação das causas do atraso para tratá-las. Aplicação de notificação, providência de sanções administrativas sem prejuízo de outras providências necessárias para execução contratual e responsabilização da empresa. Possuir garantia, conforme solicitado no ETP. | Mitigar/transferir | Médio |
| 31 | Externo | CAF | CONTRATADA | Inadimplência de contribuições previdenciárias e verbas trabalhistas | Dano ao erário | atraso na execução da obra em face a falta de recursos financeiros                                       | 2 | 5 | Alto | cobrar ativamente a regularidade fiscal e notificar a empresa na ausência das documentações. Aplicação de notificação, providência de sanções administrativas sem prejuízo de outras providências necessárias para execução contratual e responsabilização da empresa.              | Mitigar            | Médio |

**14. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA (obrigatório)**  
**De acordo com o art. Art. 18, §º 2º da Lei 14.133/2021, este campo é obrigatório.**



| Parâmetro considerado  | Sim | Não | Observação / Comentário   |
|--|-----|-----|---|
| 1. O modelo adotado para a contratação é o mais vantajoso para a Administração, tanto pelo aspecto técnico como pelo econômico?                                | X   |     | Conforme item 9 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS, deste ETP |
| 2. O modelo adotado para a contratação está em conformidade com o praticado no mercado?  | X   |     | Conforme item 5 - LEVANTAMENTO DE MERCADO, deste ETP                  |
| 3. O valor estimado da contratação está em conformidade com a previsão orçamentária?   | X   |     | Conforme item 6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO, deste ETP        |
| 4. Os resultados pretendidos com a contratação compensam os investimentos realizados pela Administração, em curto, médio e longo prazo?                        | X   |     | Conforme item 9 - DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS, deste ETP |
| 5. De acordo com a análise dos riscos para a contratação, a contratação é viável e não possui risco de dano ao erário? (moderado/médio a grave)                | X   |     | Conforme item 13. ANÁLISE DE RISCOS, deste ETP                        |
| 6. Há risco de comprometimento do sucesso da licitação e da execução, considerando os fatos ocorridos em contratações anteriores do mesmo objeto ou similares. | X   |     | Conforme item 13. ANÁLISE DE RISCOS, deste ETP                        |
| 7. No caso do item anterior, foram indicadas as medidas necessárias para mitigar os riscos?  | X   |     | Conforme item 13. ANÁLISE DE RISCOS, deste ETP                        |

**14.1 CONCLUSÃO:** Com base neste Estudo Técnico Preliminar, a Equipe/Comissão de Planejamento declara **viável** a Contratação da utilização de programa de informática para compor a Solução de Tecnologia da Informação do Sistema de Gestão da Assistência Social, bem como a prestação de serviço de suporte técnico, manutenção, implantação, capacitação, atualização e documentação, necessários à gestão online e integrada da prestação de serviços do SUAS - Sistema Único de Assistência Social, para um número ilimitado de usuários, que garanta as alterações legais, adaptativas, corretivas e/ou evolutivas e as atualizações de versão do sistema nos moldes descritos no presente Estudo Técnico Preliminar, vez que se mostrou a solução técnica e economicamente mais adequada à necessidade da Administração e fundamentadamente atende ao interesse público. Por fim, verificou-se ainda a necessidade de garantia contratual considerando-se a complexidade do objeto a ser contratado.



A contratação de empresa especializada para utilização de programa de informática para compor a Solução de Tecnologia da Informação do Sistema de Gestão da Assistência Social, bem como a prestação de serviço de suporte técnico, manutenção, implantação, capacitação, atualização e documentação, necessários à gestão online e integrada da prestação de serviços do SUAS - Sistema Único de Assistência Social, é essencial, uma vez que, permitirá a consolidação dos dados de cada usuário, família e domicílio, além do registro de benefícios e programas sociais em que eles se encontram. Com o acesso a essas informações de maneira consolidada, será possível identificar onde o munícipe foi ou está sendo atendido, assim como o profissional que o atendeu ou ainda o tipo de busca que gerou o atendimento. Deste modo, o histórico do usuário (individual ou familiar) será constantemente alimentado em um local único, agilizando os processos e funcionalidades operacionais. De posse dos dados qualitativos e quantitativos, será possível o monitoramento e avaliação de programas, serviços, projetos e concessão de benefícios da Assistência Social, possibilitando aos gestores e aos profissionais executarem ações integradas no que tange ao atendimento socioassistencial, bem como, ao planejamento e a avaliação da Política de Assistência Social.





Documento assinado eletronicamente por **Joao Carlos Voos, Coordenador(a)**, em 23/10/2025, às 12:25, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.




Documento assinado eletronicamente por **Nadia Mascarello, Coordenador(a)**, em 23/10/2025, às 12:33, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Monica Bublitz Monich, Coordenador(a)**, em 23/10/2025, às 12:55, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Jaciane Geraldo dos Santos, Servidor(a) Público(a)**, em 23/10/2025, às 13:58, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **27247148** e o código CRC **AB72A715**.



