



## Termo de Referência

### 1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada, POR INEXIGIBILIDADE, na prestação de serviço técnico de informática para disponibilização de acesso às funcionalidades do software e disponibilização de apps, Programa de Gestão colaborativa e engajamento do Cidadão, a fim de atender as necessidades da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes pelo período de 12 meses.

O objeto da contratação inclui aplicativo de interação com o cidadão, treinamento de servidores, fornecimento de Relatório de inteligência de mercado (City Manager/Community Manager/ Treinamentos/Atendimento).

### 2. JUSTIFICATIVA

Atualmente, Mogi das Cruzes possui cerca de 455.587 habitantes, segundo estimativas do IBGE de 2021 e se configura como um município de relevante política, social e financeiramente. Dentre as suas especificações geográficas, vê-se que o município é o segundo maior em extensão territorial da região leste da Grande São Paulo e segundo maior em população na região do Alto Tietê. Além disso, Mogi das Cruzes encontra-se em uma região estratégica, próxima ao litoral e à capital, onde abriga parte relevante da Reserva da Biosfera do Cinturão Verde de São Paulo. Essas características permitem um ambiente propício à chegada de consumidores dos municípios do entorno e garante a presença de uma indústria pujante ao passo que respeita o meio ambiente e um comércio em constante desenvolvimento.

A atual gestão da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes orienta seus esforços no sentido de prover um regime de governança colaborativa. Para tanto, vê-se como necessária a criação de uma rede horizontal de organizações e de atores da sociedade civil para colaboração na gestão pública. Dessa forma, procuramos criar um arranjo governamental no qual agências públicas envolvem diretamente partes interessadas não estatais, onde há a quebra do processo de tomada de decisão monolítico e de cima para baixo e a criação de uma lógica coletiva, consensual e deliberativa, visando a criação ou implementação de políticas públicas ou o gerenciamento de programas ou ativos públicos.

Assim, através do diálogo conseguimos evidenciar a abertura e transparência do Governo, gerar maior eficiência, responsividade e legitimidade na gestão, fazer com que o cidadão se sinta



ouvido e engajá-lo a participar cada vez mais, gerando um ciclo virtuoso de gestão e responsabilização. Com isso, surgiu a necessidade da criação de um Programa de Gestão Pública Colaborativa que produz uma interface de troca entre o cidadão e a Prefeitura, utilizando os recursos digitais para promover engajamento, abrangência e agilidade no diálogo com o cidadão.

A contratação justifica-se, portanto, para promover a gestão colaborativa, tendo como resultados: (i) ter uma plataforma gerencial de demandas e suporte ao cidadão; (ii) estimular a institucionalização da participação social de forma colaborativa com a ajuda dos munícipes; (iii) promover o engajamento do cidadão com o funcionamento da cidade; (iv) criar um canal de consulta à população; (v) obter informações consolidadas de apoio à decisão; (vi) facilitar o acesso aos serviços de infraestrutura urbana; e (vii) oferecer o acesso a serviços digitais.

Consoante aos princípios republicanos contidos na Constituição Federal de 1988, que regem o Estado brasileiro e, subsequentemente, seus demais entes federativos, a Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes visa garantir participação social por parte dos munícipes de forma propositiva, fomentar a transparência da administração pública a nível municipal, reduzir o insulamento burocrático na gestão municipal e na formulação e implementação de políticas públicas e promover o processo de tomada de decisão de maneira coordenada entre as secretarias municipais junto à população.

O intuito de se implementar políticas públicas que visem enfatizar a participação popular no processo de tomada de decisão se dá por conta da necessidade em se garantir protagonismo contínuo dos cidadãos e a manutenção de uma cultura democrática participativa que vá para além do período eleitoral. Em adição, a inserção contínua no processo decisório far-se-á benéfica de forma direta uma vez que a etapa de formulação de políticas públicas tenderá a assumir contornos que ilustram mais propriamente os anseios populares.

### **3. DESCRIÇÃO DO OBJETO**

3.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a seguinte aquisição:

3.1.1. Licenciamento da plataforma de gestão pública colaborativa, conforme especificações do, no modelo Software as a Servias (SaaS), compreendendo:

- a) garantia de atualização tecnológica;
- b) suporte funcional (*service desk*);
- c) suporte técnico da infraestrutura de software.



3.1.2. Serviço de assessoria técnica para implantação e acompanhamento da utilização da plataforma.

### **3.2. Licenciamento da plataforma**

3.2.1. A Plataforma será uma rede social voltada para a cidadania, ferramenta de engajamento cidadão e gestão de governos, que tem como objetivo conectar cidadãos e cidades de maneira transparente.

3.2.2. A estrutura é formada por um ambiente de interação entre os usuários, via Web e aplicativos para smartphones, e um segundo ambiente administrativo, na qual uma entidade ou órgão público, concessionárias ou organizações da sociedade civil podem gerenciar as demandas e as iniciativas de participação voltadas aos cidadãos de forma prática e inteligente.

3.2.3. A plataforma será utilizada pela CONTRATANTE na modalidade software as a Servias (SaaS), sendo de responsabilidade da CONTRATADA a hospedagem em nuvem, com infraestrutura adequada para garantir a necessária disponibilidade, confiabilidade, segurança e performance compatível com o volume de usuários previsto nesse tipo de aplicação.

3.2.4. O licenciamento deverá incluir a garantia de atualização tecnológica da plataforma, de modo a incorporar requisitos legais, assim como requisitos funcionais e não funcionais, tomando-a sempre compatível com o estado da arte da categoria (plataformas de gestão colaborativa).

3.2.5. Enquanto detentora única e exclusiva da propriedade dos dados criados pelo uso da plataforma, a CONTRATANTE deverá receber da CONTRATADA, sempre que solicitar, cópia de todo o banco de dados, em formato aberto e seguindo estrutura a ser definida entre as partes.

3.2.6. A CONTRATANTE deverá ter acesso a áreas:

- a) Informações gerais: dados gerais da conta da entidade, como IP, profissional responsável pela conta, entre outros;
- b) Usuários: criação, edição perfis e permissões e exclusão de usuários da sua equipe;
- c) Categorias: visualização e edição das categorias existentes na CdO da entidade;
- d) Departamentos: gestão dos departamentos existentes na entidade;
- e) Permissões: visualização dos tipos de permissões existentes, as ações possíveis de cada um e de que forma os usuários estão situados nelas.



3.2.7. Ainda no âmbito do licenciamento, a CONTRATADA deverá prover os serviços de suporte funcional para esclarecer dúvidas e para corrigir problemas (manutenção corretiva) reportados pela equipe da CONTRATANTE responsável pela plataforma; e de suporte técnico que consiste em:

- a) Garantir o funcionamento normal desejado da plataforma;
- b) por meio do adequado suporte técnico e monitoramento do ambiente de infraestrutura (em nuvem).
- c) Realizar manutenções perfectivas, que são aquelas com a finalidade de melhorar o desempenho da plataforma e da respectiva infraestrutura (em nuvem);
- d) Replicar automaticamente a base de dados (em nuvem).
- e) Ajustar configurações para melhoria de performance e segurança.

3.2.8. A CONTRATANTE será responsável pelo registro e transição de informações cotidianas em materiais de mobilização, engajamento e sensibilização, inclusive para engajar todos os cidadãos do município em processos participativos.

### 3.3. Assessoria técnica

3.3.1. O serviço de assessoria técnica para implantação e acompanhamento da utilização da plataforma será executado por equipe multidisciplinar da CONTRATADA.

3.3.2. O serviço de assessoria prestado pela equipe da CONTRATADA consistirá em quatro macro etapas:

- a) **Preparação:** Articulação com apresentações, treinamento e suporte técnico; Estruturação com mapeamento dos canais de comunicação e relacionamento com o cidadão; Estruturação do lançamento.
- b) **Governança:** Formação, estruturação e acompanhamento de reuniões de Comitê Gestor com principais secretarias e pontos focais; Acompanhamento dos encaminhamentos; Formação do Comitê de Atendimento ao Cidadão; Indicação de gerentes do projeto e mapeamento das secretarias chave.
- c) **Mobilização:** Comunicação; Gestão da comunidade dos cidadãos na plataforma; Articulação com agentes locais.
- d) **Monitoramento:** Acompanhamento dos resultados; Pactuação de metas; Avaliações constantes do projeto.



3.3.3. As solicitações de atendimento serão registradas e acompanhadas pelas partes por meio de aplicação Web a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

3.3.4. O Suporte Técnico deverá ser prestado em no mínimo nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18 horas, exceto feriados.

#### 3.4. Indicadores de nível de serviço:

3.4.1. O nível de serviço será calculado de acordo com as infrações cometidas pela empresa CONTRATADA na sua prestação.

3.4.2. Cada infração corresponderá a uma glosa equivalente a 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do contrato.

3.4.3. As glosas nos pagamentos a que se sujeita a CONTRATADA são cumulativas e terão como referência a tabela a seguir:

TABELA DE REFERÊNCIA PARA GLOSA		
Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA
01	Manter a plataforma indisponível por mais de 15 (quinze) minutos.	Por ocorrência
02	Descumprir o prazo máximo de atendimento para dar resposta inicial ao chamado (1h).	Por ocorrência
03	Descumprir o prazo máximo de atendimento para dar solução de contorno (quando couber) ao chamado (2h).	Por ocorrência
04	Descumprir o prazo máximo de atendimento para dar solução definitiva ao chamado (8h).	Por ocorrência

3.4.4. Os prazos acima devem ser calculados como o tempo em horas úteis entre o momento do registro da solicitação pela CONTRATANTE e o momento da disponibilização da solução pela CONTRATADA.

3.4.5. O tempo em que o atendimento esteve dependendo de informação ou ação por parte da CONTRATANTE não deve ser contabilizado para efeito de prazo decorrido.

3.4.6. Excepcionalmente, chamados não atendidos no prazo poderão ser desconsiderados para o cômputo de glosa, quando decorrerem de caso fortuito ou força maior, devidamente reconhecidos pelo fiscal do contrato.

3.4.7. Por ocasião de eventual renovação contratual, é facultado às partes celebrantes a revisão dos Acordos de Níveis de Serviço, no que tange aos critérios, fatores e fórmulas de cálculo.



3.4.8. Durante a vigência contratual, poderá ser implementado alteração ou renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços previamente estabelecidos, observados os seguintes requisitos:

- a) previsão expressa no contrato;
- b) justificativa técnica;
- c) não implique em acréscimo ou redução do valor contratual do serviço, além dos limites permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/93;
- d) não configure descaracterização do objeto.

#### 4. DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO

4.1. O acompanhamento da execução caberá a Secretaria de Planejamento e Gestão Estratégica – SEPLAG, através da Divisão de Controle Social.

4.2. A Contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas neste Termo de Referência e no futuro contrato, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

4.3. A execução da Contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 3 (três) membros designados pela SEPLAG, conforme ato de nomeação.

4.4. A comissão fiscalizadora, sob pena de responsabilidade administrativa, anotará em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

##### 4.5. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO:

Frentes de atuação	MÊS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Compor a governança do Programa												
Modernizar o atendimento ao cidadão												
Gestão baseada em dados												
Desenvolver cultura de participação para tomada de decisão												
Promover o engajamento cidadão												



Desenvolver, capacitar e mobilizar gestores públicos para a gestão colaborativa																			
Fornecimento de serviços públicos digitais focados no cidadão																			

4.6. Toda instalação e ativação do software deverá ser realizada pela CONTRATADA que deverá fornecer todo o material necessários para a implementação.

4.7. Devem ser disponibilizados profissionais devidamente qualificados para a realização dos serviços;

4.8. Quaisquer eventuais problemas ou adequações que possam ocorrer durante as instalações, configurações e customizações dos produtos especificados, serão de total responsabilidade da CONTRATADA;

4.9. A CONTRATADA, depois de concluído os serviços de instalação, configuração e customização, deverá realizar junto à equipe técnica da CONTRATANTE, testes de funcionalidade para constatar que foram implementados e configurados de acordo com os requisitos técnicos e parâmetros solicitados.

## 5. CONFIDENCIALIDADE

5.1. A CONTRATADA e todos os profissionais e prepostos envolvidos no processo de contratação e execução das atividades deverão manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações da CONTRATANTE;

5.2. A CONTRATADA deverá solicitar autorização formal da CONTRATANTE para a divulgação de quaisquer informações decorrentes da contratação ou da execução das atividades do contrato;

5.3. A CONTRATADA e todos os seus profissionais envolvidos no processo de contratação e execução das atividades que demandem acesso ao ambiente da CONTRATANTE deverão tomar ciência e cumprir todas as determinações da política de segurança da informação da CONTRATANTE e quaisquer documentos correlatos.

## 6. PRAZO DE EXECUÇÃO

6.1. O prazo de execução dos serviços será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado caso necessário, nas condições permitidas no inciso II, art. 57 da Lei nº 8.666/93.



6.2. O prazo de início do serviço será de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data da assinatura do contrato.

## **7. LOCAL DE EXECUÇÃO**

7.1. O local de execução do objeto será na sede da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes, Av. Vereador Narciso Yague Guimarães, 277, Centro Cívico. Mogi das Cruzes – Estado de São Paulo, CEP 08780-200, na sede da CONTRATADA (caso necessário), ou em local definido pela CONTRATANTE;

## **8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

8.1. O pagamento será de forma mensal, sendo encaminhado o pedido de pagamento através de nota fiscal emitida pelo fornecedor, que necessariamente será confirmada e atestada por 03 (três) servidores, conforme determina a legislação.

8.2. O prazo para pagamento é de 30 (trinta) dias, contados da data da entrada do documento de crédito, isento de erros, na repartição competente, previamente atestado por dois colaboradores públicos que não ordenador de despesas, designados para a fiscalização do contrato;

8.3. O pagamento somente será autorizado após a declaração de início da execução do objeto, mediante atestação.

8.4. A CONTRATADA deverá encaminhar a fatura para pagamento ao endereço da CONTRATANTE;

8.5. Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação; e

8.6. Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelo (s) agente (s) competente (s).

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste Termo de Referência, Contrato e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

9.2. A CONTRATADA deverá cumprir, dentro dos prazos estabelecidos, as obrigações expressamente previstas neste instrumento e de outras decorrentes desta natureza;



9.3. A CONTRATADA deverá manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na Lei Federal nº 8.666/93, durante a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas;

9.4. A CONTRATADA deverá assumir todas as despesas e encargos de qualquer natureza com o pessoal necessário ao atendimento do objeto do presente Instrumento, inclusive assumindo a responsabilidade pelos encargos de natureza trabalhista, previdenciária, tributária, comercial e, inclusive, de acidente de trabalho relativo à mão de obra utilizada;

9.5. A CONTRATADA deverá assegurar a qualidade do objeto do presente Instrumento, respondendo por qualquer falha, procedendo à regularização sempre que necessária;

9.6. A CONTRATADA deverá iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados neste Instrumento;

9.7. Ao receber os dados relativos à prestação de serviço contratados, a CONTRATADA deve assumir inteira e total responsabilidade e obrigatoriedade, por parte dos profissionais disponibilizados para execução dos serviços, da política de segurança da informação e pela sua guarda e sigilo, não permutando, revelando, alugando, cedendo, divulgando, vendendo ou emprestando as respectivas informações.

9.8. A CONTRATADA deverá zelar e garantir a qualidade do objeto do contrato, observando as especificações definidas pela CONTRATANTE.

9.9. A CONTRATADA deverá prestar todas as informações que forem solicitadas pela CONTRATANTE com o objetivo de fiscalizar o contrato.

## **10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

10.1. A CONTRATANTE deverá realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Instrumento;

10.2. A CONTRATANTE deverá fornecer à CONTRATADA os documentos, informações e demais elementos que possuir pertinentes a execução do objeto;

10.3. A CONTRATANTE deverá exercer a fiscalização da execução do contrato, sem que com isto isente a CONTRATADA de acompanhar e fiscalizá-lo também;

10.4. Efetuar os chamados de suporte técnico e avaliar sua execução, promovendo as medidas cabíveis para que os serviços sejam executados em conformidade com as especificações técnicas constantes deste Termo de Referência.

## **11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES**



11.1. A inexecução do objeto, total ou parcial, execução imperfeita, mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração, sujeita a empresa, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, assegurado o contraditório e a prévia e ampla defesa, as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) sobre o valor da parcela em atraso;
- c) multa de 5% (cinco por cento) incidirá sobre o valor total do contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração. Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento);
- d) multa de 20% (vinte por cento) do valor total em caso de rescisão por culpa da CONTRATADA;
- e) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo máximo de 02 (dois) anos;
- f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade prevista no subitem anterior, que será concedida sempre que a empresa ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “e”, observado quando for o caso, o disposto no art. 7º da Lei Federal 10.520 de 2002.

## 12. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

ÓRGÃO	FUNCIONAL PROGRAMÁTICA	ELEMENTO DE DESPESA	FONTE
SEPLAG	04.121.2001.2.208 - Gestão da Participação Social	3.3.90.40.00	PRÓPRIO

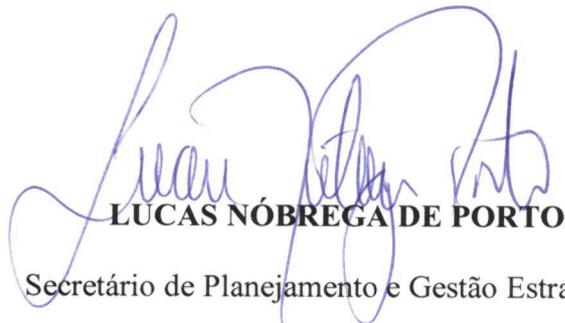
## 13. CONOGRAMA FÍSICO DE EXECUÇÃO

Duração Ação	MÊS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Programa de Gestão colaborativa e engajamento do Cidadão	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



#### 14. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os procedimentos e dúvidas suscitadas terão como diretriz o disposto na Lei Federal nº8.666/93.



**LUCAS NÓBREGA DE PORTO**

Secretário de Planejamento e Gestão Estratégica

