



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
 E-mail: semas@linhares.es.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

1.1 Contratação de empresa especializada para fornecimento de sistema integrados de gestão da Secretaria Municipal de Assistência Social e seus equipamentos correlatos através de Cessão de direito de uso (locação) serviços de implantação, conversão de dados, treinamento e operação assistida, destinado a atender diversos setores da Secretaria Municipal de Assistência Social.

1.2. Trata-se de CONTRATAÇÃO INDIRETA, escolha da modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, nos termos do art. 6, inciso XLI da Lei nº 14.133, que prevê a modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço.

1.3. Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto Municipal nº 1.127/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. Prevê o Decreto Municipal nº 1606, de 27 de dezembro de 2023, em seu art. 18 e seguintes as informações sobre a elaboração do Plano de Contratações Anual, bem como em seu anexo consta modelos, contudo, em seu artigo 173 não consta o prazo de adequação de cada setor de contratação do órgão para elaboração anual de seu respectivo Plano. Dessa forma, **a política de assistência social segue o Plano Municipal de Assistência Social 2022-2025** vem atender a recomendação legal estabelecida pelos artigos 203 e 204 da Constituição Federal de 1988, no campo da Assistência Social, por meio da Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS), Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993, que exige pelo artigo 330, alínea III, que os Municípios, Estados e Distrito Federal instituem o Plano de Assistência Social.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1 A descrição da solução como um todo se encontra pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência

4. JUSTIFICATIVA:

4.1. Considerações

O SUAS (Sistema Único de Assistência Social), através de Portarias do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e normalizações complementares atribui aos municípios a OBRIGAÇÃO de efetuar regulação, controle, avaliação e auditoria em seus vários fluxos de usuários e atendimentos.

A Assistência Social é um direito do cidadão e dever do Estado, instituído pela Constituição



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

Federal de 1988. A partir de 1993, com a publicação da Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS, é definida como Política de Seguridade Social, compondo o tripé da Seguridade Social, juntamente com a Saúde e Previdência Social, com caráter de Política Social articulada a outras políticas do campo social.

Consolida o modo de gestão compartilhada, o cofinanciamento e a cooperação técnica entre os três entes federativos que, de modo articulado e complementar, operam a proteção social não contributiva de seguridade social no campo da assistência social.

O SUAS organiza as ações da assistência social em dois tipos de proteção social. A primeira é a Proteção Social Básica, destinada à prevenção de riscos sociais e pessoais, por meio da oferta de programas, projetos, serviços e benefícios a indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social. A segunda é a Proteção Social Especial, destinada a famílias e indivíduos que já se encontram em situação de risco e que tiveram seus direitos violados por ocorrência de abandono, maus-tratos, abuso sexual, uso de drogas, entre outros aspectos.

O SUAS engloba também a oferta de Benefícios Assistenciais, prestados a públicos específicos de forma articulada aos serviços, contribuindo para a superação de situações de vulnerabilidade. Também gerencia a vinculação de entidades e organizações de assistência social ao Sistema, mantendo atualizado o Cadastro Nacional de Entidades e Organizações de Assistência Social e concedendo certificação a entidades beneficentes, quando é o caso.

A gestão das ações e a aplicação de recursos do SUAS são negociadas e pactuadas nas Comissões Intergestores Bipartite (CIBs) e na Comissão Intergestores Tripartite (CIT). Esses procedimentos são acompanhados e aprovados pelo Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) e seus pares locais (Conselhos Estaduais e Municipais), que desempenham o controle social.

4.2. Necessidade do Objeto

O Sistema de Informação de Gestão Integrada do SUAS propiciará aos gestores municipais o monitoramento e avaliação dos programas sociais e centros de referência de assistência social, bem como dos serviços prestados à população. Além disso, proporcionará a modernização, automatização e racionalização dos processos de negócio e fluxos de trabalho, além de fornecer informações gerenciais para apoio à tomada de decisão por parte de gestores e das equipes técnicas dos equipamentos sociais.

Um Sistema de Informação deve, em princípio, otimizar a gestão da informação e, por consequência, a gestão organizacional dos processos de administração, atenção e assistência, além de possibilitar a integração com sistemas de informação externos ligados à rede socioassistencial. Essa integração deve atender as necessidades informacionais e contribuir, de modo consistente e ágil, para o conhecimento da realidade da população e dos resultados das políticas de Assistência Social.

A utilização de processos manuais, com registros em papel, de forma ostensiva em quase todos os equipamentos da rede socioassistencial, atingiu o seu esgotamento. Como consequência observa-se (1) a ausência de espaço de armazenamento dos prontuários em papel em quase todos os equipamentos, (2) a desorganização progressiva dos sistemas de informação, e (3) a dificuldade de obtenção das informações dos indivíduos. Esta sobrecarga diminuiu



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

consideravelmente a qualidade das informações armazenadas.

Dentre as consequências graves estão o retrabalho, o desperdício de recursos humanos e materiais e os erros induzidos pela ausência da informação. Assim a indisponibilidade da informação induz à obtenção repetida vezes das mesmas informações.

A disponibilização de um Sistema de Informação de Gestão Integrada do SUAS permitirá, entre outros avanços:

(1) o acesso remoto e simultâneo dos dados individuais e coletivos, (2) uma maior legibilidade e consequente agilidade e confiabilidade, (3) maior segurança, (4) aumento da confidencialidade dos dados dos usuários, (5) grande flexibilidade na organização das informações, (6) integração com outros sistemas de informação, (7) captura automática de dados, (8) processamento contínuo, (9) apoio à decisão, (10) apoio à pesquisa, (11) melhoria dos mecanismos de auditoria e controle, dentre outras.

Assim entende-se que a adoção de um Sistema de Informação de Gestão Integrada do SUAS propiciará avanços significativos na gestão e na oferta dos serviços à população.

4.3. Planejamento da Contratação

Foram levantados os requisitos a que a solução tecnológica deveria atender e então feita uma análise de alternativas e respectivos riscos para viabilizar a solução.

A premissa básica é que a Administração disponha de uma ferramenta com alta produtividade e confiabilidade para a execução das atividades. Haverá grandes desafios relacionados à adequação de processos, mudança de cultura e de paradigmas relativos à gestão. Neste cenário, a ferramenta precisa ser um facilitador, não uma preocupação adicional para a Administração. Ela deve ser robusta e estável o suficiente para que a experiência no uso dos serviços seja a melhor possível.

Isso posto, analisou-se se a melhor estratégia seria desenvolver a solução ou contratar uma ferramenta já pronta. Para tanto, foi realizada uma prospecção de ferramentas disponíveis no mercado.

Além de se comprovar a capacidade do mercado em fornecer este tipo de solução, constatou-se que a ferramenta poderia ser disponibilizada como um serviço, utilizando-se da infraestrutura tecnológica do fornecedor, diferentemente da aquisição tradicional de um software, em que o Contratante instala a ferramenta em sua própria infraestrutura.

Este tipo de contratação, chamado de Software como Serviço (SaaS) ou Software em Nuvem, tem uma série de vantagens em relação à aquisição tradicional de um software, em que o Contratante é responsável pela instalação, configuração e disponibilidade da ferramenta, envolvendo custos e riscos adicionais.

A alternativa de Software como Serviço vai ao encontro das necessidades da Administração, que é contar com uma solução em que a ênfase seja a gestão da informação e melhoria nos processos, apresentando resultados sólidos, não lidar com problemas ou dificuldades para os quais o mercado já tenha alternativas maduras de tratamento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
 E-mail: semas@linhares.es.gov.br

5. MÉTODOS E ESTRATÉGIAS DE PARA ENTREGA DOS PRODUTOS E EXECUÇÃO DO CONTRATO:

5.1. Os produtos deverão ser de **forma parcelada**, iniciando a entrega no prazo de 05 (cinco) dias após a emissão da Autorização de Fornecimento.

5.2. Os serviços deverão ser executados, o local indicado pelo responsável pelo servidor responsável nos locais indicados na Planilha, no horário das 08:00 às 16:00 h, de segunda à sexta, seguindo cronograma definido.

5.3 A secretaria poderá solicitar a correção de eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas na entrega dos materiais ou até mesmo a substituição por outros novos, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir do recebimento do material.

5.4. O Objeto da licitação será recebido previamente para verificação de atendimento aos requisitos editalícios e posteriormente o recebimento total com o devido ateste de recebimento da nota fiscal.

5.5 Locais

Item	Local	Média de Pessoas a Serem Treinadas
01	CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO INTERLAGOS	10
02	CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO INTERLAGOS - EXTENSÃO	5
03	CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE BEBEDOURO	10
04	CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO CONCEIÇÃO	10
05	CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO SANTA CRUZ	10
06	CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE RIO QUARTEL	10
07	CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO NOVA ESPERANÇA	10
08	CRAS - CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DO AVISO	10
09	CREAS - CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	10
10	UNIDADE DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL LAR DAS MENINAS	5
11	UNIDADE DE ACOLHIMENTO CASA DE ACOLHIDA SÃO FRANCISCO DE ASSIS	5
12	UNIDADE DE ACOLHIMENTO RESIDÊNCIA INCLUSIVA MASCULINA	5
13	NÚCLEO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO - NASE	5



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
 E-mail: semas@linhares.es.gov.br

5.6 Cronograma

Atividades	Duração
Demonstração e Assinatura do Contrato	02 dias
Implantação da Solução	05 dias
Instalação	
Adequação e configuração	
Parametrização	
Conversão de Dados e Validação	
Carga de Dados Inicial	
Homologação da solução	30 dias
Treinamento	
Operação Assistida	60 dias
Suporte Técnico e Manutenção	Durante a vigência do contrato

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- 6.1. Executar os fornecimentos conforme estabelecido no contrato e de acordo com as necessidades da Secretaria, fiscalizando-os juntamente com o servidor especialmente designado para essa tarefa;
- 6.2. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato, sem a prévia anuência do CONTRATANTE;
- 6.3. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumida, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital.
- 6.4. Dispor de transporte, equipamento, material e pessoal especializado e no quantitativo necessário ao cumprimento do objeto contratado, respeitando as normas de higiene e segurança no trabalho;
- 6.5. Indenizar o CONTRATANTE, por quaisquer danos pessoais ou materiais, quando resultantes de ação ou omissão, negligência, imprudência ou imperícia dos seus empregados ou prepostos, bem como reparar, corrigir, remover ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato, quando constatados vícios, defeitos ou incorreções resultantes da má execução ou de materiais empregados;
- 6.6. Arcar com o pagamento de taxas, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais e fiscais, bem como seguros, desde que resultantes da contratação com o Município;
- 6.7. Credenciar, junto a Secretaria Municipal de Assistência Social, um representante para prestar esclarecimentos e atender às reclamações/necessidades que porventura surgirem durante a execução do contrato;
- 6.8. Emitir, Nota Fiscal/Fatura discriminativa contendo os materiais a serem entregues, devidamente atestada por servidor credenciado, onde o CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes as multas ou indenizações devidas pela



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

CONTRATADA, de acordo com os termos do edital, desde que não haja nenhum fato impeditivo. Deverá ainda, ser anexada a comprovação da quitação com o INSS e FGTS, de acordo com a legislação em vigor;

6.9. O dever previsto no subitem anterior implica na obrigação de, a critério da Administração, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo de 05 (cinco) dias o produto com avarias ou defeitos.

6.10. Atender prontamente a quaisquer exigências da administração, inerente ao objeto da presente licitação.

6.11 Prestar informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE em prazo inferior a 48 (quarenta e oito) horas;

7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

7.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto desta licitação, mediante apresentação de atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, compatíveis com o objeto desta licitação, devidamente assinado pela pessoa responsável, em papel timbrado da empresa emissora;

7.2 Apresentar **atestado de visita técnica**. A visita tem a característica de levantamento de processos e infraestrutura da CONTRATANTE. O atestado de visita será emitido pelo responsável do departamento tecnológico da CONTRATANTE. Caso a proponente opte por não realizar a visita, deverá incluir declaração firmada pelo responsável da empresa de que tem conhecimento do local, condições e peculiaridades do objeto, assumindo a responsabilidade por eventuais constatações posteriores que poderiam ter sido verificadas na realização da visita técnica;

7.2.1 A CONTRATADA deverá dispor de profissionais que possuam:

7.2.1.2 Certificação Microsoft Certified Technician Specialist em SQL Server 2008 ou superior ou ainda certificação em outras tecnologias de banco de dados para assegurar a qualidade nos serviços de integração, importação e conversão de dados;

7.2.1.3 Certificação ITIL Foundation Certificate in IT Service Management para assegurar qualidade no serviço de suporte técnico;

7.2.1.4 Formação de nível superior na área de Psicologia ou Assistência Social mediante apresentação de certificado ou diploma.

7.2.1.5 As certificações ou diplomas exigidos devem ser de instituições oficiais ou empresas autorizadas a ministrar os cursos oficiais;

7.2.1.6 Os cursos superiores exigidos devem ser reconhecidos pelo MEC e a comprovação a CONTRATANTE será feita por meio de documento original ou cópia autenticada do referido certificado ou diploma;

7.2.1.7 A recomendação de profissionais com as qualificações técnicas propostas é indispensável à garantia do cumprimento das obrigações, pois demandam perícia, elevada carga de responsabilidades e habilidades avançadas no uso da tecnologia. É exigido também por manusear equipamentos de alto custo e ambiente onde ocorre uma grande disseminação de dados, sendo indispensável manter toda a segurança e estabilidade, pois uma falha por imperícia poderá não só danificar os equipamentos da CONTRATANTE, como também comprometer a segurança e disponibilidade de uma cadeia imensa dos serviços oferecidos à população. Com isso, é essencial o uso de profissionais certificados que demonstram um conhecimento aprofundado das tecnologias envolvidas, validando sua capacidade de implementar, construir, solucionar problemas e depurar tais tecnologias com segurança e confiabilidade. Além disso, profissionais comprovadamente certificados estão aptos a prestar um suporte de qualidade,



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

mantendo a funcionalidade dos softwares com tempo de resposta reduzido, não comprometendo as rotinas administrativas e aumentando a qualidade do serviço prestado à população.

7.2.1.8 Os profissionais a serem designados pela CONTRATADA deverão possuir experiência e ter perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do contrato todas as condições que garantam sua habilitação e qualificação, sendo a CONTRATADA responsável por formalizar aviso à CONTRATANTE das eventuais modificações nos perfis e qualificação técnica. A CONTRATADA deverá comprovar, no momento da efetiva alocação de cada profissional na execução dos serviços, o vínculo trabalhista, societário ou cível com os profissionais que serão alocados na prestação de serviços, por meio da apresentação de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, contrato de prestação de serviços ou atos constitutivos, conforme o caso.

7.2.1.9 Somente será admitida a substituição por outro profissional com a mesma qualificação exigida nesta licitação, devendo a licitante vencedora, nesse caso, apresentar a documentação comprobatória do vínculo com a empresa e respectiva qualificação dos profissionais;

7.2.1.10 A CONTRATADA deverá comprovar, na assinatura do contrato, o vínculo trabalhista, societário ou cível com os profissionais que serão alocados na prestação de serviços, por meio da apresentação de Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, contrato de prestação de serviços ou atos constitutivos, conforme o caso.

7.3 Demonstração da Operacionalidade

Serão consideradas desclassificadas as empresas que não atenderem os seguintes requisitos:

7.3.1 Demonstração dos sistemas, que deverá ocorrer em no máximo em 72 (setenta e duas) horas, após ser indicado como vencedor do certame e/ou na data e hora definida pela CONTRATANTE;

7.3.2 A CONTRATANTE poderá, durante a demonstração dos sistemas, intervir ou não, com questionamentos e pedidos de esclarecimentos, o que a empresa licitante deverá, através dos expositores, responder de imediato;

7.3.3 A CONTRATANTE poderá sugerir um especialista da área, caso ache necessário, para acompanhar a demonstração e também fazer os devidos questionamentos;

7.3.4 Caso não seja entregue todos os módulos bem como as suas respectivas funcionalidades do software descrito neste edital dentro dos prazos, a empresa a ser contratada sofrerá pena de desclassificação do certame e com prejuízo da aplicação das sanções previstas em lei;

7.3.5 Após a validação da demonstração dos sistemas e aplicativos, será realizado uma nova demonstração para a validação da conversão da base de dados, caso necessário, com o sistema e aplicativo funcionando já com os dados reais importados conforme cronograma. A validação será confirmada após análise realizada pelo gestor indicado pelo setor de Tecnologia da Informação;

7.3.6 A prova de conceito visa à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica ofertada pela licitante. Busca-se comprovar se a Solução Tecnológica de fato atende aos requisitos funcionais especificados.

7.3.7 A demonstração poderá percorrer todos os requisitos funcionais, ou parte deles, caso a equipe técnica julgue que a execução de uns requisitos engloba (pressupõe) o correto funcionamento de outros. No caso de dispensa da avaliação de requisitos, a equipe técnica registrará a motivação para a referida dispensa;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
 E-mail: semas@linhares.es.gov.br

7.3.8 Iniciada a demonstração, os representantes da licitante deverão efetuar todos os procedimentos solicitados pela equipe técnica, respondendo a dúvidas e questionamentos da equipe, a fim de se apurar o atendimento da Solução Tecnológica aos requisitos funcionais;

7.3.9 Ao final, será assinado uma declaração de que a Solução Tecnológica atende aos requisitos descritos no Edital;

7.3.10 Caso a equipe técnica constate que a Solução Tecnológica ofertada não atende a um ou mais requisitos funcionais, a licitante será desclassificada e eliminada do processo licitatório.

7.3.11 A licitante será igualmente desclassificada caso não envie seus representantes à sessão ou não disponibilize as informações requeridas para realização da demonstração no prazo estipulado.

7.3.12 No caso de desclassificação da licitante ofertante do melhor lance, o pregoeiro convocará a próxima licitante detentora de proposta válida, obedecida à classificação na etapa de lances, sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos previstos neste Termo de Referência e seja declarada vencedora.

8. VISITA TÉCNICA

8.1 As Licitantes deverão visitar o local destinado a execução dos serviços, sob a coordenação do Departamento de Tecnologia, conhecendo todas as particularidades e eventuais dificuldades oriundas da execução dos serviços, objetivando tomar conhecimento dos equipamentos e do ambiente operacional utilizado;

8.2 A visita deverá ocorrer por técnico responsável pela Licitante, acompanhado de responsável do Departamento de Tecnologia

8.3 A visita deverá ser agendada com no mínimo 02 (dois) dias úteis de antecedência;

8.4 O agendamento deverá ocorrer mediante apresentação de requerimento diretamente ao Departamento de Tecnologia, indicando o nome da Licitante, do responsável que procederá com a visita técnica, a data proposta para a ocorrência da visita, respeitando sempre os dias úteis da CONTRATANTE;

8.5 O não-comparecimento do responsável técnico da Licitante na data e horário agendados desobrigará o Departamento de Tecnologia do acompanhamento, salvo nos casos devidamente justificados e aceitos pelo próprio setor;

8.6 Pela visita técnica será fornecido documento comprobatório, o qual deverá ser apresentado junto à documentação de habilitação da empresa, como comprovação de aptidão técnico-operacional, nos termos do artigo 67, §1º da Lei nº 14.133/2021.

8.7 O Departamento de Tecnologia poderá promover a alteração da data ou horário por sua conveniência, sempre no sentido da dilatação da data ou horário, mediante termo oferecido no momento do requerimento de visita apresentado pela interessada;

8.8 As visitas deverão ocorrer até o primeiro dia útil anterior à data marcada para realização do certame, respeitando o prazo máximo estabelecido para o agendamento conforme consta neste Edital;

8.9 Caso a Licitante opte por não realizar a visita, deverá incluir declaração firmada pelo responsável da empresa, com firma reconhecida, de que a Licitante tem conhecimento do local, condições e peculiaridades do objeto, assumindo a responsabilidade por eventuais constatações posteriores que poderiam ter sido verificadas caso tivesse realizado a visita técnica.

9. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

9. 1 As despesas decorrentes da execução do referido aditivo de contrato correrão à conta da dotação orçamentária a saber:

22 – FUNDO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
2201.082.4400192.020 – MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS DO FMAS
3.3.90.30.00000 – OUTRO SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURIDICA
Ficha: 064 Fonte: 15001

10. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO

10.1 A gestão e a fiscalização do objeto contratado serão realizadas conforme o disposto no que “Regulamenta o § 3º do art. 8º da Lei nº [14.133](#), de 1º de abril de 2021, para disciplinar a atuação de agentes públicos no desempenho de atividades de agente de contratação, membro de comissão de contratação, equipe de apoio, gestor e fiscal do contrato no âmbito da administração pública municipal direta, autárquica e fundacional”. As comunicações serão realizadas pelo fiscal ou gestor do contrato ao preposto indicado pela contratada.

10.1.1 A fiscalização desta contratação será realizada pelo servidor **ANA CARLA MARQUES DA SILVA SANDRE** sendo a fiscal suplente **MARCIELLE VIEIRA GALLON** formalmente designados para o acompanhamento da contratação bem como para atestar o recebimento provisório e definitivo;

10.2 Aos servidores investidos na função de fiscal, especialmente designados pela Administração, competem:

10.2.1 Exercer de modo sistemático a fiscalização e o acompanhamento da execução da contratação, objetivando verificar o cumprimento das disposições contratuais, técnicas e administrativas, em todos os seus aspectos;

10.2.2 O acompanhamento e a fiscalização da execução deste processo de despesa consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma da Lei 14.133/2021;

10.2.3 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência;

10.2.4 A fiscalização técnica deste processo de despesa avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará;

10.2.5 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, deve ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

10.2.6 O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

10.2.7 O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

dezembro de 2022).

11.1.1 O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.

11.2 A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade, sigilo de toda informação, dados pessoais e base de dados a que tiver acesso, nos termos da LGPD, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no instrumento contratual.

11.2.1 A CONTRATADA não poderá se utilizar de informação, dados pessoais ou base de dados a que tenham acesso, para fins distintos da execução dos serviços especificados no instrumento contratual.

11.2.2 Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada após prévia aprovação do MUNICÍPIO DE LINHARES, responsabilizando-se a CONTRATADA pela obtenção e gestão.

11.3 A CONTRATADA obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a promover a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados que tenha acesso, a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito; tudo isso de forma a reduzir o risco ao qual o objeto do contrato ou o MUNICÍPIO DE LINHARES está exposto.

11.4 A CONTRATADA deverá manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo.

11.4.1 A CONTRATADA deverá permitir a realização de auditorias do MUNICÍPIO DE LINHARES e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações relacionadas à sistemática de proteção de dados.

11.4.2 A CONTRATADA deverá apresentar ao MUNICÍPIO DE LINHARES, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como os demais dispositivos legais aplicáveis.

11.5 A CONTRATADA se responsabilizará por assegurar que todos os seus colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, devendo estes assumir compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, documento que estar disponível em caráter permanente para exibição ao MUNICÍPIO DE LINHARES, mediante solicitação.

11.5.1 A CONTRATADA deverá promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do MUNICÍPIO DE LINHARES, em caso de desligamento de funcionário das atividades inerentes à execução do presente Contrato.

11.6 A CONTRATADA não poderá disponibilizar ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização por escrito, informação, dados pessoais ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

10.6.1: Caso autorizada transmissão de dados pela CONTRATADA a terceiros, as informações fornecidas/compartilhadas devem se limitar ao estritamente necessário para o fiel desempenho da execução do instrumento contratual.

11.7 A CONTRATADA deverá adotar planos de resposta a incidentes de segurança



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

eventualmente ocorridos durante o tratamento dos dados coletados para a execução das finalidades deste contrato, bem como dispor de mecanismos que possibilitem a sua remediação, de modo a evitar ou minimizar eventuais danos aos titulares dos dados.

11.8 A CONTRATADA deverá comunicar formalmente e de imediato ao MUNICÍPIO DE LINHARES a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a qualquer Titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções.

11.8.1 A comunicação acima mencionada não eximirá a CONTRATADA das obrigações, e/ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

11.9 Encerrada a vigência do contrato ou após a satisfação da finalidade pretendida, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos dados pessoais disponibilizados pelo MUNICÍPIO DE LINHARES, em no máximo trinta dias, sob instruções e na medida do determinado por este, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal.

11.10 A CONTRATADA ficará obrigada a assumir total responsabilidade e ressarcimento por todo e qualquer dano e/ou prejuízo sofrido incluindo sanções aplicadas pela Autoridade Nacional decorrentes de tratamento inadequado dos dados pessoais compartilhados pelo MUNICÍPIO DE LINHARES para as finalidades pretendidas neste contrato.

11.11 A CONTRATADA ficará obrigada a assumir total responsabilidade pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais no processo de tratamento dos dados compartilhados pelo MUNICÍPIO DE LINHARES.

12. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

12.1.1 deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

- a) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- b) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- c) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- d) deixar de apresentar amostra;

e) apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

12.1.2 Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

12.1.3 Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

12.1.4 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

12.1.5 Fraudar a licitação

12.1.6 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando

- a) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- b) induzir deliberadamente a erro no julgamento;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

c) apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

12.1.7 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

12.1.8 Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

12.2 Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar e
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida.
- b) as peculiaridades do caso concreto
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes
- d) os danos que dela provierem para a Administração Pública
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.4 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 10 dias úteis, a contar da comunicação oficial.

12.4.3 12.4.2 Para as infrações previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

12.4.4 Para as infrações previstas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

12.5 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

12.6 Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

12.7 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.8 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

12.9 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 11.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação.

12.10 A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.11 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.12 Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

12.13 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

12.14 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

13. DA SUSTENTABILIDADE:

13.1 Buscar soluções tecnológicas que permitem melhorias nos controles de emissão de poluentes, visando contribuir com qualidade do ar, observados os limites máximos de emissão de gases, conforme legislação vigente;

13.2 Observar as seguintes diretrizes e práticas consideradas sustentáveis, em conformidade com o art. 4º do Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012, quais sejam:

13.2.1 Menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;

13.2.2 Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;

13.2.3 Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;

13.2.4 Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;

13.2.5 Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;

13.2.6 Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e

13.2.7 Origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

14. DO REAJUSTE DE PREÇO:

14.1 O preço dos serviços de manutenção (atualização e suporte) será reajustado com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor -INPC, divulgado pelo IBGE, ou por outro indicador que venha a substituí-lo.

14.2 O primeiro reajuste será concedido um ano após a assinatura do contrato, levando em conta a variação do índice pactuado entre a data de apresentação da proposta e do primeiro aniversário do contrato; os próximos reajustes ocorrerão sempre nos aniversários seguintes, aplicando-se a variação ocorrida no último período.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

15. RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO:

15.1 A recomposição do equilíbrio econômico-financeiro tem o objetivo de neutralizar o impacto positivo ou negativo, sobre o valor global do contrato, do evento cujo risco de ocorrência não tenha sido integralmente alocado à Administração;

15.2 A PARTE interessada deverá encaminhar à Secretaria, o respectivo requerimento de reequilíbrio econômico-financeiro, conter todas as informações e dados necessários para sua análise, acompanhado de PLANO DE NEGÓCIO atualizado para refletir o pleito, bem como de “relatório técnico” ou “laudo pericial” que demonstre, inequivocamente, o impacto ou a repercussão dos eventos sobre os principais componentes de custos e receitas da Contratada.

15.3 A Secretaria terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data em que houver recebido o requerimento de reequilíbrio, para se pronunciar a respeito.

16. DA EXTINÇÃO CONTRATUAL:

16.1 Poderá o presente contrato ser rescindido no todo ou em parte, a qualquer momento, caso ocorram os motivos constantes dos artigos 137, 138 e 139 da Lei nº 14.133/21, mediante formalização motivada nos autos do processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

16.2 O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

16.3 A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

16.4 O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

17. CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

17.1. O critério de julgamento será **POR LOTE UNICO**

17.2 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

17.3 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

18. DA MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

18.1. Aumento substancial no valor do objeto: a) Variação entre demanda e oferta; b) Inconsistência da inflação; c) Aumento referente ao frete para entrega do produto.

18.2. Aumento substancial no valor dos derivados de petróleo: a) Alteração desproporcional no valor do dólar; b) situação de crise mundial;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

18.3. Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados nos itens anteriores (19.1 e 19.2), as obrigações contratuais decorrentes desses riscos deverão ser alocadas entre contratante e contratado, que serão assumidas pelo setor público e pelo setor privado, em regime de compartilhamento.

18.4. Fato Impeditivo na entrega e realização dos serviços de entrega, instalação e manutenção corretiva de todo o sistema que envolva o objeto licitado: a) situação imprevisível ou fatalidade que impeça a realização da contratação solicitada pela autarquia; b) Condições adversas causadas por circunstância meteorológica severa; c) Acidente de percurso na realização dos serviços.

18.4.1. A empresa deverá realizar os serviços o mais rápido possível após resolução do fatos impeditivos. Caso não consiga deverá apresentar a situação a contratante para um acordo que atenda ambas as partes.

18.5. Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do contrato, não previstos nessa Seção (Alocação de Riscos), serão decididos mediante acordo entre as partes, no que diz respeito à recomposição do equilíbrio econômico financeiro do contrato.

19. DA PUBLICIDADE:

19.1. O extrato do presente contrato/AF será divulgado no Portal Nacional de Compras Públicas - PNCP, conforme o disposto no art. 94 da Lei nº 14.133/21, correndo as despesas por conta da CONTRATANTE.

20. VIGÊNCIA DO CONTRATO:

20.1. O contrato terá sua vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado nos termos da legislação.

20.2 Considerando tratar-se de prestação de serviços contínuos de tecnologia da informação, com fornecimento de software por meio de cessão de direito de uso e suporte técnico associado, o contrato poderá ser prorrogado por períodos sucessivos até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme disposto no §4º do artigo 107 da referida Lei, desde que mantidas a vantajosidade e a necessidade do serviço pela Administração.

21. QUANTITATIVO:

21.1 Nos termos do art. 82 da Lei nº 14.133/2021, segue as (I) especificações da licitação e de seu objeto, com a quantidade máxima de cada item a ser adquirido na tabela abaixo; (II) a quantidade mínima a ser cotada, estima-se ser zerada; (III) vedada a possibilidade de preços diferentes; (VIII) quanto a participação do órgão em mais de um ata de registro, possibilidade nos casos de registro quantitativo inferior ao máximo previsto no edital;

item	CODIGO	Descrição	unid	quantidade TOTAL	Valor unitario	Valor total
1	2788	CONTRATAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO - IMPLANTAÇÃO contratação de empresa especializada para	SER V	1	16.483,33	16.483,33



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

		fornecimento de sistemas integrados de gestão da Secretaria de Assistência Social e seus equipamentos correlatos através de cessão de direito de uso (locação) - serviços de implantação, conversão de dados, treinamento e operação assistida.				
2	2789	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA - SUPORTE TECNICO Contratação de empresa especializada para fornecimento de sistemas integrados de gestão da Secretaria de Assistência Social e seus equipamentos correlatos através de cessão de direito de uso (locação) - suporte técnico, manutenção evolutiva, corretiva e preventiva.	MES	24	16.150,00	387.600,00
3	2790	CONTRATAÇÃO DE SISTEMA INTEGRADO – HORAS TECNICAS Contratação de empresa especializada para fornecimento de sistemas integrados de gestão da Secretaria de Assistência Social e seus equipamentos correlatos através de cessão de direito de uso (locação) – horas técnicas adicionais para treinamentos e/ou customizações.	HR	1.000	131,33	131.330,00
Valor total previsto						535.413,33

22. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

22.1 Especificação dos Serviços de Implantação

22.1.1 O serviço de implantação trata-se da efetiva instalação do sistema nos equipamentos da CONTRATANTE e deverão obedecer aos seguintes critérios:



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

- 22.2.2 Os sistemas deverão ser implantados nos locais indicados pela CONTRATANTE;
- 22.2.3 Para cada um dos softwares licitados, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades de: instalação, configuração e parametrização de tabelas e cadastros; adequação de relatórios e logotipos; estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários.
- 22.2.4 A implantação e as configurações dos ambientes tecnológicos e operacionais ficarão a cargo da CONTRATADA, mediante acompanhamento de servidores designados pela CONTRATANTE;
- 22.2.5 O processo de implantação deverá ser efetuado de forma padronizada e parametrizada, preferencialmente, através de aplicações, evitando que os usuários tenham que efetuar procedimentos manuais para instalação dos mesmos e configuração de ambiente. Todo o processo de criação e configuração dos parâmetros de acesso ao banco de dados, que deverão estar embutidos nas aplicações;
- 22.2.6 Uma equipe da CONTRATADA deverá monitorar os níveis de utilização e desempenho dos equipamentos, recomendando ajustes nos parâmetros do ambiente sempre que necessário. Deverá, também, garantir a eliminação de erros detectados que prejudiquem o funcionamento do sistema e, também, atualizações de versões decorrentes de alterações legais ou tecnológicas e/ou qualquer outra evolução no produto padrão, oferecida espontaneamente pela CONTRATADA. As adequações decorrentes de mudanças na legislação vigente deverão ser executadas, durante a vigência deste instrumento, sem ônus para a CONTRATANTE, de forma plena e tempestiva, observando as obrigações e os prazos legais;
- 22.2.7 O sistema licenciado deverá ser aderente às rotinas atuais da CONTRATANTE;
- 22.2.8 O sistema licenciado e os serviços prestados pela CONTRATADA deverão estar de acordo com as especificações técnicas, características, condições, objetivos estabelecidos, prazos definidos e demais elementos informadores que integram o Edital, Termo de Referência e seus Anexos;
- 22.2.9 A implantação compreende as seguintes atividades, a serem executadas pelos profissionais da CONTRATADA:
- 22.2.9.1.01.1 Planejamento da instalação;
 - 22.2.9.1.01.2 Instalação dos componentes e módulos;
 - 22.2.9.1.01.3 Parametrização;
 - 22.2.9.1.01.4 Testes unitários e integrados;
 - 22.2.9.1.01.5 Carga de dados oriundos de conversão ou migração dos sistemas já existentes;
 - 22.2.9.1.01.6 Geração de documentação de todas as etapas.
- 22.2.10 Na conclusão da fase de implantação do sistema deverá ser apresentado, pela CONTRATADA, um resumo das atividades realizadas e dos resultados alcançados durante o período de instalação;
- 22.2.11 Toda a documentação produzida em decorrência dos serviços prestados será de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA utilizá-la sem sua prévia autorização, por escrito, sob pena de sofrer as sanções previstas na Lei;
- 22.2.12 Os atrasos, em qualquer das fases, decorrentes de dificuldades no levantamento e coleta de dados e/ou informações de competência da



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

CONTRATANTE, poderão ensejar a prorrogação da data final da entrega dos produtos;

- 22.2.13 Todas as despesas de deslocamento, hospedagem ou alimentação correrão por conta da CONTRATADA, tanto no que diz respeito ao treinamento, quanto ao suporte, sendo vedado qualquer reembolso além dos valores contratualmente previstos, de acordo com o previsto no Edital;
- 22.2.14 A CONTRATADA deverá fornecer identificação aos seus profissionais para que estes circulem nas dependências da CONTRATANTE;
- 22.2.15 O sistema será caracterizado implantado e em pleno funcionamento quando os serviços de instalação, parametrização, conversão de dados e carga de dados estiverem concluídos;
- 22.2.16 A contagem do prazo de execução dos serviços será iniciada a partir da disponibilização pela CONTRATANTE dos equipamentos necessários para a implantação do sistema (servidores, computadores, e outros periféricos) e a assinatura do contrato;

22.3 Especificação dos Serviços de Conversão de Dados

O serviço de Conversão de Dados trata-se de converter os dados dos sistemas legados ou planilhas para o sistema adquirido, bem como a validação dos dados e informações, obedecendo aos seguintes critérios:

- 22.3.2 Todo o processo de levantamento de requisitos e análise, durante o processo de implantação, deverá ser feito em conjunto com os funcionários da CONTRATANTE, incluindo os técnicos do departamento de tecnologia da informação;
- 22.3.3 A CONTRATANTE irá providenciar os dados existentes para os formatos exigidos pelos sistemas licitados. Isto requer o efetivo envolvimento da CONTRATADA para adaptação do formato dos dados a serem convertidos e seus relacionamentos;
- 22.3.4 A CONTRATADA deverá executar os serviços de migração dos dados existentes nos atuais cadastros e tabelas dos sistemas licitados, utilizando os meios disponíveis pela CONTRATANTE;
- 22.3.5 A conversão dos bancos de dados/migração e o aproveitamento de todos os dados cadastrais e informações dos softwares atualmente em uso são de responsabilidade da empresa proponente do presente certame licitatório.
- 22.3.6 Ao final dos serviços de conversão, serão feitos testes visando à validação dos dados convertidos como condição essencial à liquidação e pagamento de tais serviços, sem prejuízo da aplicação de penalidades em caso de identificação futura de erros e incorreções.

22.4 Especificação dos Serviços de Treinamento

O treinamento visa capacitar os usuários e o administrador técnico do sistema da CONTRATANTE para a plena utilização do mesmo, explorando como os módulos trabalham para alcançar/potencializar ao máximo as soluções fornecidas pela aplicação e deverão obedecer às seguintes características:

- 22.4.2 O treinamento deverá ser destinado aos servidores que realizarão as tarefas diárias no sistema. Após o treinamento, o usuário terá a capacidade de utilizar a ferramenta e estará apto a trabalhar com todas as funcionalidades disponibilizadas pela aplicação;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

- 22.4.3 Os serviços de treinamento deverão ser realizados na etapa de implantação do sistema, devendo abranger:
- 22.4.3.1 Utilização do sistema;
 - 22.4.3.2 Procedimentos de segurança: dados dos usuários, cuidados com senhas, acessos etc.;
 - 22.4.3.3 Rotinas administrativas de importação ou otimização;
 - 22.4.3.4 Relatórios.
- 22.4.4 Os treinamentos deverão ser ministrados com instrutor próprio da CONTRATADA, na sede da CONTRATANTE;
- 22.4.5 As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias etc. serão de responsabilidade da CONTRATADA, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE a infraestrutura física e os equipamentos;
- 22.4.6 A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ministrar o devido complemento;
- 22.4.7 Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar alterações no treinamento, incluindo recursos, instrutores, conteúdo etc.;
- 22.4.8 Mesmo após o término da implantação do software ou quando novas funcionalidades forem implementadas, poderão ser realizados treinamentos de acordo com as necessidades da CONTRATANTE nos mesmos termos citados;
- 22.4.9 Ao final do treinamento, os servidores deverão assinar juntamente com os instrutores, um termo de conclusão declarando-se aptos a realizarem cada um dos procedimentos ministrados;
- 22.4.10 Fornecer, caso a CONTRATANTE julgue necessário, treinamento para equipe de Tecnologia da Informação para que se tenha adequação dos dados para conseguir personalizar relatórios do sistema;
- 22.4.11 A CONTRATADA deverá propor treinamentos que sejam aplicados tanto a usuários que farão a administração do sistema quanto àqueles que farão uso diário do sistema;
- 22.4.12 Os treinamentos deverão obedecer ao cronograma de trabalho a ser apresentado pela CONTRATADA, sendo que a previsão não ultrapassará 15 dias de execução dos serviços, a partir da assinatura do contrato.

22.5 Especificação dos Serviços de Operação Assistida

O serviço de operação assistida deverá ocorrer através da disponibilização de profissionais da CONTRATADA para apoiar a operação do dia a dia do sistema após a etapa de treinamentos formais e deverá ocorrer em ambiente de produção. Além disso, deverá obedecer às seguintes características:

- 22.5.2 Os locais de trabalho e infraestrutura para os profissionais deverão ser disponibilizados pela CONTRATANTE nos locais em que o sistema for implantado;
- 22.5.3 A agenda de execução deste serviço será feita em comum acordo entre as partes;
- 22.5.4 O serviço deverá ser prestado de segunda a sexta-feira (dias úteis) durante o horário de funcionamento da CONTRATANTE pelo período não superior a 60 (sessenta) dias.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
 E-mail: semas@linhares.es.gov.br

22.6 Especificação dos Serviços de Suporte Técnico

22.6.1 A CONTRATADA deverá garantir os serviços prestados, manutenção e a evolução do sistema durante toda a vigência do contrato.

22.6.2 Considerando a amplitude da rede socioassistencial, a diversidade dos serviços prestados e a complexidade operacional do sistema a ser implantado, a CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional técnico qualificado para realizar visitas presenciais periódicas aos equipamentos sociais da CONTRATANTE, conforme cronograma previamente acordado com a Secretaria Municipal de Assistência Social.

22.6.3 Este profissional deverá estar apto a prestar suporte direto aos usuários, orientar quanto à correta utilização do sistema, identificar e resolver falhas operacionais, bem como atuar como elo direto com os demais níveis de atendimento técnico da CONTRATADA, sempre buscando garantir a continuidade e a eficiência dos serviços prestados.

22.6.4 A frequência mínima das visitas será definida em conjunto com a Secretaria de Assistência Social, podendo ser ajustada conforme a demanda dos equipamentos. A presença física do profissional poderá ser exigida a qualquer momento pela Secretaria, inclusive para atendimento a chamados classificados como críticos.

22.6.5 A supervisão das atividades presenciais será de responsabilidade da Secretaria Municipal de Assistência Social, que poderá solicitar substituição do profissional sempre que identificar falhas técnicas ou inadequação no perfil de atendimento.

Todas as despesas relacionadas a deslocamento, alimentação, hospedagem, remuneração e encargos serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

22.6.5.1 Os serviços de suporte e manutenção deverão obedecer ainda às seguintes características:

22.6.5.2 A Central de Suporte deverá ficar disponível para atendimento para pedidos de suporte no horário das 7:30h às 17:00h, de segunda à sexta feira, exceto em feriados nacionais, estaduais ou municipais;

22.6.5 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico/atendimento, quando solicitado, sem custos adicionais, inclusive despesas de deslocamento, estadia, horas trabalhadas e demais, para garantir a operacionalização dos softwares, assim como dirimir possíveis dúvidas que possam surgir no uso dos mesmos;

22.6.6 Entende-se por Suporte Técnico: assessoria na resolução de problemas e dúvidas limitados à operacionalização dos softwares, instalações em novos terminais, instalação de servidores e softwares etc.;

22.6.7 O atendimento poderá ser realizado utilizando-se de central telefônica, e-mail, acesso remoto, sistema web de help-desk ou chat disponibilizado pela CONTRATADA de forma on-line, acessível através da interface do próprio software sem necessidade de instalações de terceiros, devendo a CONTRATADA registrar todos os encaminhamentos dos usuários e atendimentos, com o objetivo de esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização do sistema implantado e/ou novas solicitações dos usuários. Quando nenhuma das formas acima satisfizer a solução do problema, a CONTRATADA deverá disponibilizar um representante para solucioná-lo presencialmente;

22.6.8 As solicitações de atendimento por parte da CONTRATANTE deverão ser



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

abertas através do sistema de help-desk da CONTRATADA, contendo a data e hora da solicitação, a descrição do problema e uma numeração de controle;

22.6.9 Os atendimentos realizados durante a prestação dos serviços deverão ser realizados por profissionais que atendam às qualificações necessárias para resolução do incidente. O setor de tecnologia da CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços se julgar que os profissionais envolvidos não são capacitados para resolução dos incidentes;

22.6.10 A CONTRATADA terá que oferecer o suporte necessário para solucionar o problema citado na solicitação de suporte, através da equipe de tecnologia da CONTRATANTE, podendo caso necessário, acessar remotamente o sistema, visando oferecer solução imediata, cabendo a CONTRATANTE disponibilizar as permissões necessárias para realização dos acessos;

22.6.11 A CONTRATADA deverá estar apta a acessar remotamente o sistema da CONTRATANTE de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em ambientes internos;

22.6.12 Os atendimentos deverão seguir níveis de prioridade e tempo de resposta, definido como o tempo contínuo decorrido do contato da CONTRATANTE com a CONTRATADA até o início da solução do problema decorrente, abaixo relacionados na tabela:

Tabela de Níveis de Prioridade e Tempos de Respostas	
Nível de Prioridade	Tempo de Resposta
Nível Zero	A CONTRATADA deverá enviar seus profissionais à sede da CONTRATANTE sempre que solicitado, por expiração de prazos no atendimento de alguma alteração, manutenção, atualização, solução de problema, ou em comum acordo, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.
Nível Um	Tempo de resposta até 1 Hora. Quando qualquer um dos módulos esteja completamente inoperante.
Nível Dois	Tempo de resposta até 3 Horas. Quando alguma função interna não esteja funcionando adequadamente. Exemplo: Quando o software não esteja conseguindo emitir relatórios, formulários entre outros que são de necessidades básicas para o bom funcionamento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

Nível Três	Tempo de resposta até 6 Horas. Quando algum processo ou procedimento interno individual esteja apresentando um problema ou necessite ser feito uma correção. Exemplos: Correção de registros duplicados, correção de registros lançados indevidamente, correção de relatórios, etc.
Nível Quatro	Tempo de resposta inferior a 10 dias do prazo de adequações. Quando são necessárias alterações no software para adequações à legislação vigente ou outras personalizações.

22.7 Deverá ser garantido ao servidor o tempo de início dos trabalhos necessários para a correção das falhas do software de acordo com as prioridades estabelecidas na tabela anterior, respeitando os prazos e informando ao departamento de Tecnologia da Informação dos trabalhos que estão sendo realizados para a solução do problema, não sendo permitida a solução sem o acompanhamento do mesmo;

22.7.1 Toda operação de suporte ou treinamento deverá ser documentada a fim de garantir a eficiência e a qualidade no atendimento técnico. A CONTRATADA deverá adotar as melhores práticas do modelo **ITIL**, alinhando processos de forma que cada incidente é analisado detalhadamente, podendo uma das soluções propostas armazenadas em uma base de conhecimento possibilitando a precisão e agilidade no atendimento de cada ocorrência. A Central de Suporte deverá possibilitar o servidor com dificuldades a acompanhar a evolução do seu incidente, exibindo o processo de escalção, análise inicial do incidente, análise de causa-raiz e solução;

22.7.2 O atendimento deverá seguir o seguinte fluxo:

22.7.2.1 Tentativa de solução através de telefone com instrução do usuário, utilizando-se a consulta à base de conhecimento e/ou às listas de perguntas mais frequentes existentes;

22.7.2.2 Avaliação do atendimento realizado a fim de identificar se o mesmo foi ou não resolvido;

22.7.2.3 Quando o atendimento é concluído, a solução apresentada é registrada no sistema como "Resolvida" e permanece neste status por 48 horas a fim de confirmar se Status da ocorrência alterado para concluído de forma automática pelo sistema;

22.7.2.4 Pré-diagnóstico realizado;

22.7.2.5 Caso a solicitação não possa ser solucionada pelo nível 1, ela é encaminhada para o nível 2 de atendimento;

22.7.2.6 Ocorrência é recebida e o histórico do atendimento analisado;

22.7.2.7 Tentativa de solução através do acesso remoto ao equipamento;

22.7.2.8 Avaliação do problema a fim de identificar o possível grupo solucionador;

22.7.2.9 Caso não possível solucionar o problema por telefone ou acesso remoto, um técnico deverá se deslocar ao local do incidente no prazo máximo de 6 (seis) horas;

22.7.2.10 Caso a falha seja no equipamento ou na infraestrutura, o chamado é encaminhado para a CONTRATANTE para que seja sanado;

22.7.2.11 Análise do atendimento para verificar se o problema foi ou não corrigido;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

22.7.2.12 Concluído o atendimento, a solução apresentada é repassada para a equipe de Central de Atendimento ao Usuário através de telefone e/ou e-mail, a base de conhecimento é alimentada e uma nova pergunta na lista de perguntas mais frequente é criada, caso seja pertinente.

22.7.2.13 Sugere-se que a Central de Atendimento ao Usuário dê o seguinte encaminhamento ao incidente, segundo modelo **ITIL**: realmente a solução foi eficaz;

22.7.3

Tabela de Encaminhamento de Incidente	
Nível	Ações
1º Nível	a) Registro do incidente; b) Roteamento da demanda para a equipe solucionadora; c) Acompanhamento da solução; d) Encerramento do chamado.
2º Nível	a) Solução on-line (Atendimento realizado via ferramenta de acesso remoto a fim de solucionar problemas reclamados pelo usuário e pertinentes ao escopo do software); b) Direcionamento da demanda para 3º nível, quando necessário.
3º Nível	a) Persistindo as características da anormalidade, é feito o atendimento técnico local.

22.8 Especificação dos Serviços de Manutenção Evolutiva, Corretiva e Preventiva

O software deverá obedecer a padrões de codificação de programas, banco de dados e visuais, aplicando funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenibilidade, portabilidade, acessibilidade e disponibilização de conteúdo para páginas Internet e Extranet. Deverá também obedecer às seguintes características:

- 22.8.1 Deverá passar por constante melhoria dos sistemas em produção, assim como manutenções preventivas envolvendo aspectos como performance, segurança, atendimento a novas situações, necessidades e aperfeiçoamentos que visem a melhoria de qualidade do sistema e maximização dos ganhos da inovação;
- 22.8.2 Deverá passar por manutenção e evolução dos mecanismos de segurança;
- 22.8.3 A CONTRATADA deverá identificar pontos falhos e eliminar defeitos de códigos de funcionalidades, bem como a identificação, proposição e realização de ações de manutenção de preventiva, visando prevenir a incidência de erros e problemas futuros;
- 22.8.4 Os softwares e seus componentes devem permitir ainda, sem comprometer a integridade do sistema proposto, a sua adaptação às necessidades da CONTRATANTE, por meio de parametrizações e/ou customizações quando estiver dentro do escopo de utilização dos mesmos;
- 22.8.5 Deverá ser garantida a constante evolução dos softwares propostos, por meio da manutenção preventiva, ou seja, aquela que antecede ao problema, por meio de atualização de versões;
- 22.8.6 A recuperação de falhas deverá ser na medida do possível, automática, ocorrendo de forma transparente ao usuário. O sistema deverá conter mecanismos de proteção que



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

- impeçam a perda de transações já efetivadas pelo usuário;
- 22.8.7 O sistema deverá realizar backups automáticos, no servidor, sem a necessidade de intervenção dos usuários;
- 22.8.8 A manutenção deverá prever as condições para a atualização de versões dos softwares licitados, assim como a correção, eletrônica e/ou manual, de erros/falhas de programação das versões em uso para garantir a operacionalidade dos mesmos, mantendo as parametrizações e customizações já efetuadas;
- 22.8.9 Os serviços de manutenção corretiva compreendem a correção de erros de lógica e problemas que venham a aparecer com o decorrer do uso do sistema, podendo ser realizados nas instalações da CONTRATADA ou mediante o uso de tecnologia de manutenção remota disponibilizada pela CONTRATANTE;
- 22.8.10 Caso não seja possível realizar a manutenção através de acesso remoto ou quando a situação exigir, a CONTRATADA enviará profissionais (analistas e programadores) às instalações da CONTRATANTE para efetuar serviços de análise e programação, ocasião em que todas as despesas deverão ser custeadas pela CONTRATADA, sendo vedada, sob quaisquer hipóteses, a cobrança de qualquer outro valor pela realização dos serviços, seja hora-técnico, deslocamento, alimentação, hospedagem ou outra qualquer;
- 22.8.11 Os serviços de manutenção adaptativa, evolutiva ou corretiva a serem prestados no decorrer do contrato compreendem serviços para implementação de rotinas nos sistemas de interesse específico da CONTRATANTE, visando a atender suas necessidades dentro do escopo do software.
- 22.8.12 A CONTRATADA deverá disponibilizar as atualizações do sistema por motivos de nova versão ou correção de erros, no período de suporte, sem qualquer custo adicional à CONTRATANTE, desde que o erro ou falha, comprovadamente, tenham sido motivados pela CONTRATADA;
- 22.8.13 Detectando-se algum problema na Plataforma Básica de Sistema de terceiros ou na Plataforma de Hardware e sempre que houver necessidade de atualizações tecnológicas destas, os fornecedores dos mesmos deverão ser acionados e acompanhados pela CONTRATANTE para a resolução do problema. A CONTRATANTE deverá também responsabilizar-se em comunicar à CONTRATADA estas ocorrências.

23 CARACTERÍSTICAS DO SOFTWARE

Para que o software atenda às necessidades da CONTRATANTE, deverá obedecer às seguintes características:

23.7 Características Gerais

- 23.7.1 O sistema deverá permitir o compartilhamento de dados através da Internet, possibilitando aos gestores acesso para tomada de decisões e em nível de informações, sempre através de liberações autorizadas;
- 23.7.2 A interface dos softwares deverá e oferecer suporte para qualquer sistema operacional com interface gráfica e navegador internet, sendo necessária a compatibilidade com navegadores atuais;
- 23.7.3 A interface deverá ser do tipo web e deverá realizar obrigatoriamente todas as suas funcionalidades somente através de navegadores de internet, não sendo aceito o acesso ao sistema através de executáveis, serviços de terminal (Terminal Services) e/ou através de emuladores de terminal;
- 23.7.3.1 Deverá ser compatível com dispositivos móveis através de layout



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

fluido/responsivo, adaptado a telas menores, mantendo os recursos da versão para computadores, oferecendo dinamismo e agilidade no cadastro das informações ou em caso de falhas nos computadores ou coleta de dados em ambientes externos;

- 23.7.3.2 Deverá ser suportada na estação de trabalho sem a necessidade de instalações, módulos ou softwares adicionais, bastando apenas um navegador e acesso à Internet/Extranet administrativa.
- 23.7.4 A CONTRATANTE não se responsabilizará por licenças adicionais para o funcionamento das aplicações;
- 23.7.5 O software deverá acompanhar a evolução dos padrões de desenvolvimento, sendo necessárias atualizações e melhoramentos nos recursos existentes para um melhor andamento das atividades;
- 23.7.6 Todos os módulos do sistema devem funcionar de forma integrada e ser desenvolvido em banco de dados único, sem necessidade de rotinas de transferência ou integração entre bases de dados;
- 23.7.7 A solução não deve ser limitada quanto a periodicidade de uso, limite de usuários ativados e/ou conectados simultaneamente, quantidade de dados a serem armazenados ou volume de utilização e consumo do aplicativo;
- 23.7.8 A CONTRATADA ficará responsável pelas atualizações de sistema, e deverão ocorrer de forma transparente, sem que seja necessária a intervenção do usuário;
- 23.7.9 Caso a CONTRATANTE necessite realizar integrações com outros softwares ou banco de dados, a CONTRATADA deverá fornecer os layouts para que sejam realizadas tais integrações, assim como auxiliar no processo da mesma;
- 23.7.10 Quando aplicável, os campos deverão possuir validação/verificação do dado inserido de forma a evitar o cadastro de informações inconsistentes, como datas, CPF, CNPJ etc.;
- 23.7.11 O software deverá funcionar de forma integrada em todos os equipamentos da rede socioassistencial;
- 23.7.12 O sistema deverá possuir recurso para a pesquisa de CEPs de forma a facilitar o preenchimento dos endereços;
- 23.7.13 O sistema deverá disponibilizar API para consulta das informações, facilitando o processo de integração com outros sistemas nos casos em que a CONTRATANTE necessitar.

23.8 Características de Segurança

- 23.8.1 Garantir segurança na comunicação entre o usuário e o software utilizando transmissão de dados por meio de uma conexão através de certificado SSL com criptografia SHA-2 e 2048 bits ou superior para proteger todos os dados confidenciais transmitidos do navegador para o servidor web;
- 23.8.2 Os softwares deverão possuir controle de acesso com permissões específicas, autenticação por usuário e senha, nível de acesso contendo ainda Módulo de Cadastro de Usuários, acessível somente ao Administrador do sistema ou a quem ele delegar.
- 23.8.3 Garantir integridade do banco de dados e segurança das informações, não permitindo por exemplo a exclusão de registros que estejam relacionados com outros cadastros ou processos no sistema bem como não permitir o acesso a qualquer dado do sistema sem um login de acesso devidamente autorizado;
- 23.8.4 Funcionar em servidor com desempenho satisfatório sem restrição de número de usuários simultâneos;
- 23.8.5 Ser compatível com ambiente distribuído, permitindo a realização de tarefas



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

23.11.4 Permitir a exportação dos dados compilados do Registro Mensal de Atendimentos – RMA em formato XML para importação nos sistemas do MDS, de acordo com a Resolução CIT 04/2011 e alterada pela Resolução CIT 20/2013.

23.12 Prontuário Eletrônico das Famílias

O sistema deverá possuir módulo de gestão de Famílias e possuir as seguintes características:

- 23.12.1 Permitir a localização das famílias e seus integrantes através de filtros de nome, NIS, CPF ou outros que a CONTRATANTE julgar necessários;
- 23.12.2 Permitir o cadastro das famílias, contendo as seguintes informações, contidas no Prontuário SUAS ou que a CONTRATANTE julgar necessário:
 - 23.12.2.1 Dados pessoais: nome, data de nascimento, sexo, orientação sexual etc.;
 - 23.12.2.2 Dados de contato: telefone residencial, telefone comercial, telefone celular e e-mail;
 - 23.12.2.3 Documentos pessoais: documento de identificação (com órgão emissor e data de emissão), NIS, cartão do SUS, CPF e título eleitoral;
- 23.12.2.3.01 O sistema deverá registrar os documentos que o integrante não possui e que necessitam ser providenciados;
- 23.12.2.4 Informações de trabalho e renda contendo: escolaridade, se frequenta instituição de ensino, profissão, condição de ocupação, qualificação profissional, fontes de renda de trabalho, benefícios, Bolsa Família etc.;
- 23.12.2.4.01 O sistema deverá prover um cadastro com as instituições de ensino para seleção;
- 23.12.2.4.02 O sistema deverá possuir um cadastro de salários-mínimos indicando a vigência, que servirá de índice caso o integrante da família seja sinalizado como beneficiário do BPC. A renda com BPC deverá ser exibida conjunta e separadamente no resumo da família.
- 23.12.2.5 Informações de saúde: é acompanhado por agente de saúde ou unidade de saúde, se necessita de cuidados, se possui alergia, se possui alguma deficiência, se encontra-se acamado, se possui doença grave, se necessita de cuidados especiais, dados de gravidez, uso de drogas etc.;
- 23.12.2.5.01 O sistema deverá prover um cadastro com as unidades de saúde para seleção.
- 23.12.2.6 Localização do domicílio. Deverá permitir visualizar um mapa com a localização do domicílio nos casos em que o endereço estiver preenchido. Deverá permitir que seja alterado o domicílio como forma de correção ou mudança fazendo com que seja criado um histórico de domicílios da família;
- 23.12.2.7 Condições habitacionais: tipo de residência, características da construção, saneamento, energia elétrica, área de conflito etc.
- 23.12.3 O sistema deverá prover opções para alteração da composição familiar, definindo o responsável familiar, relações de parentesco, convivência entre os membros e transferência de integrantes para outra família existente ou para uma nova família;
- 23.12.4 Deverá manter o histórico de atualizações do endereço em caso de mudança de domicílio;
- 23.12.5 Deverá possuir um painel com resumo das principais informações da família de forma a traçar um diagnóstico de forma rápida e precisa;
 - 23.12.5.1 Deverá exibir os acompanhamentos ativos, violações em andamento, encaminhamentos pendentes, grupos ativos, buscas ativas e visitas domiciliares



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

pendentes;

23.12.5.2 Deverá exibir as informações de renda total, renda sem benefícios e renda sem BPC. O sistema deve calcular automaticamente a renda informada nos programas de transferência de renda.

23.12.6 Deverá possuir uma área para visualizar todo o histórico de acontecimentos na família exibindo todos os atendimentos realizados, visitas domiciliares, buscas ativas, atividades em grupos e abordagem. As informações devem estar classificadas e possibilitando realizar filtros para uma melhor visualização;

23.12.7 Deverá possuir rotina para unificação de cadastros que eventualmente possam ser duplicados por erro de operação. Ao unificar um cadastro, as informações do cadastro a ser excluído serão movidas para o cadastro de destino.

23.13 Atividades Coletivas e em Grupo

O sistema deverá registrar as Atividades Coletivas e em Grupo, com as seguintes características:

23.13.1 Cadastro do grupo contendo a descrição, serviço tipificado, se é intergeracional, público-alvo, regularidade, data de início, carga horária, forma de execução, técnico de referência e educador social. Deverá permitir ainda:

23.13.1.1 Registrar os interessados no grupo, informando o usuário e a forma de acesso;

23.13.1.2 Efetuar a inscrição dos interessados em participar do grupo;

23.13.1.3 Efetuar o desligamento dos participantes do grupo informando o motivo;

23.13.1.4 Possibilitar a transferência de integrantes entre grupos;

23.13.1.5 Possibilitar o planejamento das atividades a serem desenvolvidas no grupo possibilitando:

23.13.1.5.01 Indicar o intervalo de datas em que as atividades serão planejadas;

23.13.1.5.02 Permitir selecionar os dias da semana em que a programação será feita;

23.13.1.5.03 Permitir indicar a atividade que será realizada no dia da semana correspondente assim como o horário em que acontecerá;

23.13.1.5.04 Permitir indicar mais de uma atividade para um mesmo dia da semana no intervalo;

23.13.1.5.05 Facilitar a configuração das atividades possibilitando a cópia de uma atividade e possibilitando a cópia de todas as atividades de um dia para outro da semana;

23.13.1.5.06 Permitir visualizar toda a agenda de atividades em forma de calendário após planejadas

23.13.1.6 Registrar as atividades/encontros realizados, contendo a Atividade, data do encontro, hora início, hora fim, localização e os profissionais envolvidos;

23.13.1.6.01 As Atividades deverão ser provenientes de um cadastro auxiliar, contendo: descrição, categoria, eixo orientador e objetivos da atividade;

23.13.1.6.01.1A categoria e eixo orientador deverão ser provenientes de um cadastro auxiliar contendo a descrição;

23.13.1.7 Deverá possibilitar a impressão da ficha da atividade/encontro para a equipe técnica;

23.13.1.8 Ao finalizar a atividade/encontro, deverá possibilitar a inserção do relato tanto da atividade, como relatos individualizados, registrar o comparecimento e registrar a aceitabilidade da atividade;

23.13.1.9 Ao finalizar a atividade/encontro, permitir informar que a mesma não foi realizada, indicando o motivo da não realização;

23.13.1.10 Ao finalizar uma atividade, permitir anexar fotos do encontro e exibir em



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

- 23.16.3.1 O sistema deverá possuir um cadastro padrão de Motivos de Remarcação de Atendimento e possibilitar a sua manutenção.
- 23.16.4 Possibilitar o registro do atendimento individualizado, seja por encaixe, emergencial, eletivo ou por fila de espera, conforme for o caso, registrando as demandas, o serviço, forma de acesso e os profissionais envolvidos;
- 23.16.4.1 Nos casos de atendimento de fila de espera, o sistema deverá atribuir um número sequencial de acordo com a ordem de chegada dos munícipes, destacando quando for prioritário (pessoas idosas, gestantes ou com algum tipo de deficiência);
- 23.16.5 Durante o atendimento, deverá exibir os acompanhamentos cadastrados, inserção em atividades em grupo, violações, medidas socioeducativas, processos judiciais, relatos, encaminhamentos, acompanhamentos, programas e benefícios concedidos para a família e seus integrantes, além de possibilitar a inserção e manutenção dessas informações, associando-as ao atendimento;
- 23.16.6 Permitir, durante o atendimento, o registro de procedimentos realizados para auxiliar na composição das estatísticas e monitoramento das atividades dos profissionais;
- 23.16.6.1 O sistema deverá possuir um cadastro padrão de Procedimentos e possibilitar a sua manutenção.
- 23.16.7 Ao finalizar o atendimento, o sistema deverá exibir o histórico das ações realizadas no atendimento, assim como possibilitar o relato sigiloso para cada participante;
- 23.16.8 Permitir informar os participantes do atendimento listando a composição familiar para seleção;
- 23.16.9 Para registro dos atendimentos, o sistema deverá permitir vinculá-lo a uma busca ativa ou encaminhamento recebido;
- 23.16.10 Permitir complementar o relato de um atendimento mesmo que tenha sido finalizado, preservando o relato informado no momento da finalização;
- 23.16.11 Permitir a impressão da ficha do atendimento com tudo que ocorreu no mesmo, possibilitando a inserção de assinatura pré-definida no cadastro do profissional.
- 23.17 Agendamento On-line de Atendimentos**
- 23.17.1 O sistema deve disponibilizar um portal para que os usuários possam realizar o agendamento on-line de atendimentos;
- 23.17.2 Os usuários informarão os dados que os identifiquem e poderão visualizar os horários disponíveis para agendamento.
- 23.17.3 Ao final do agendamento, deverá ser possível visualizar um comprovante contendo as informações do agendamento realizado;
- 23.17.4 Os horários disponíveis no portal serão os previamente configurados pelos profissionais em suas respectivas agendas, indicando que o horário caracteriza uma disponibilização on-line;
- 23.17.5 Os profissionais poderão visualizar os horários utilizados pelos usuários, identificando a pessoa que agendou.
- 23.18 Visitas Domiciliares**
- 23.18.1 Possibilitar a inclusão/agendamento das visitas domiciliares, indicando a pessoa, a forma de acesso, o motivo, se é institucional e a instituição em caso positivo, se é psicossocial, a data limite os profissionais;
- 23.18.2 Nas visitas realizadas com sucesso, deverá ser aberto um atendimento que



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

possibilitará fazer todos os registros em prontuário descritos no módulo de atendimento, ficando vinculado à visita realizada;

- 23.18.2.1 Deverá ser possível realizar a impressão da ficha de Visita Domiciliar
- 23.18.3 Permitir o registro das tentativas de realização da Visita Domiciliar, informando se houve sucesso ou não, assim como o motivo;
 - 23.18.3.1 O sistema deverá possuir um cadastro padrão de Motivos de falhas na realização da visita domiciliar e possibilitar a sua manutenção.
- 23.18.4 Para registro das visitas domiciliares, o sistema deverá permitir vinculá-la a uma busca ativa ou encaminhamento recebido.

23.19 Buscas Ativas

- 23.19.1 Permitir o registro da realização de Busca Ativa para os munícipes;
- 23.19.2 Permitir o registro das tentativas de realização da Busca Ativa, informando se houve sucesso ou não, assim como o motivo;
 - 23.19.2.1 O sistema deverá possuir um cadastro padrão de Motivos de falhas na realização da busca ativa e possibilitar a sua manutenção.
- 23.19.3 Agendar e registrar as Buscas Ativas informando a data, profissionais envolvidos, motivo e membros da família que participarão do atendimento;
- 23.19.4 Para registro das buscas ativas, o sistema deverá permitir vinculá-la a um encaminhamento recebido.

23.20 Abordagens

- 23.20.1 Permitir o registro das abordagens realizadas com as seguintes características:
 - 23.20.1.1 Permitir indicar a data e hora da realização da abordagem;
 - 23.20.1.2 Permitir indicar os profissionais que realizaram;
 - 23.20.1.3 Permitir informar a pessoa abordada, buscando no cadastro de pessoas. Deve ser possível cadastrar uma pessoa em situação de rua;
 - 23.20.1.4 Indicar qual era a situação no momento da abordagem via lista de seleção com opções pré-definidas;
 - 23.20.1.5 Permitir informar se a abordagem se originou de um encaminhamento e caso positivo, permitir vinculá-la ao encaminhamento;
 - 23.20.1.6 Possuir campo subjetivo para inserção de observações;
 - 23.20.1.7 Permitir informar o local da abordagem indicando o endereço completo e a localização em um mapa para georreferenciamento;
 - 23.20.1.8 Após a inclusão da abordagem, deve ser aberto um atendimento para registro das informações com as mesmas características do item Atendimento Individualizado.

23.21 Concessão de Benefícios

O sistema deverá controlar a solicitação e concessão de benefícios para as famílias e indivíduos e deverá possuir as seguintes características:

- 23.21.1 Possuir cadastro dos benefícios contendo descrição, valor, se o valor varia na concessão, esfera (municipal, estadual ou federal), e tipo (auxílio funeral, auxílio natalidade, cesta básica, aluguel social, kit específico para enfrentamento de situações de calamidade ou outros);
- 23.21.2 Possibilitar o registro da solicitação, concessão ou negação do benefício, informando o motivo em caso de negação, além da data e o valor quando aplicável;
 - 23.21.2.1 O sistema deverá possuir um cadastro padrão de Motivos de negação de concessão de benefícios e possibilitar a sua manutenção.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

- 23.21.3 No ato da concessão do benefício, exibir os benefícios anteriores para evitar duplicidade de concessões;
- 23.21.4 Deve ser possível registrar a concessão sem a realização da entrega e permitir registrar a entrega posteriormente para os casos em que o benefício não é retirado no ato da concessão;
- 23.21.5 Deve permitir a impressão de um comprovante de entrega para ser entregue ao usuário;
- 23.21.6 Deve permitir realizar o cancelamento de um benefício concedido informando o motivo do cancelamento;
- 23.21.6.1 O sistema deverá possuir um cadastro padrão de Motivos de cancelamento de concessão de benefícios e possibilitar a sua manutenção.
- 23.21.7 Deve ser possível anexar um comprovante ao confirmar a entrega, seja anexando um arquivo ou abrindo a câmera do dispositivo para foto;
- 23.21.8 Ao confirmar a entrega, deve ser possível adicionar uma observação;
- 23.21.9 Deve ser possível fazer confirmações de entrega em massa, listando todos os benefícios com filtro de status, unidade e busca de usuário. Ao listar, permitir a seleção dos benefícios a serem confirmado possibilitando anexar o comprovante para cada um deles assim como a data da entrega e observação.

23.22 Inscrição em Programas

O sistema deverá controlar a inscrição em programas e deverá possuir as seguintes características:

- 23.22.1 Possuir cadastro dos programas contendo descrição, abrangência (pessoa ou família), esfera (municipal, estadual ou federal), e se transfere renda;
- 23.22.2 No ato da inscrição em programas, exibir os programas inscritos para evitar duplicidade de concessões;
- 23.22.3 Deve ser possível na inscrição informar o programa, a data de início e a pessoa de referência da família;
- 23.22.4 Quando informado, a exibição da renda em bloco correspondente deve contabilizar a renda com o programa de transferência de renda.

23.23 Acompanhamentos

O software deverá registrar o acompanhamento das famílias e seus integrantes e possuir as seguintes características:

- 23.23.1 Inserção em acompanhamento informando os integrantes da família que participarão do atendimento, serviço que realizará o acompanhamento, profissionais que irão acompanhar e data de início;
- 23.23.2 Permitir inserir profissionais em um acompanhamento existente;
- 23.23.3 Permitir desligar profissionais do acompanhamento. Ao desligar, permitir informar a data do desligamento e o motivo;
- 23.23.4 O sistema deverá possuir um cadastro padrão de Motivos de desligamento de profissionais do acompanhamento e possibilitar a sua manutenção.
- 23.23.5 Deve ser possível reverter o desligamento de um profissional do acompanhamento;
- 23.23.6 Permitir imprimir a ficha de acompanhamento contendo o resumo da família, a composição familiar, o diagnóstico, metas, potencialidades, vulnerabilidades e evoluções;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
 E-mail: semas@linhares.es.gov.br

23.24 Plano de Acompanhamento

O sistema deverá permitir a inclusão de planos de acompanhamento para a família com as seguintes características:

- 23.24.1 Permitir informar o diagnóstico inicial da família. O campo deve ser do tipo que aceite formatações no texto. O diagnóstico informado deve ser exibido na ficha de acompanhamento;
- 23.24.2 Deve permitir informar as metas do acompanhamento. As metas podem ser para a família ou para a equipe. Deve ser exibido um campo com o prazo da meta de forma subjetiva. Deve ser possível editar as metas, excluir e informar a sua conclusão indicando a data. Deve ser possível reabrir uma meta concluída;
- 23.24.3 Deve ser possível informar de forma subjetiva um descritivo geral para o bloco de metas;
- 23.24.4 As informações de meta devem estar contidas na ficha de acompanhamento;
- 23.24.5 Deve permitir informar as vulnerabilidades da família. Deve ser possível excluir uma vulnerabilidade do plano e informar que ela foi superada, indicando a data da superação;
- 23.24.6 As vulnerabilidades devem vir de um cadastro de vulnerabilidades que permita a sua manutenção. As vulnerabilidades cadastradas devem possibilitar informar a categoria. As categorias de vulnerabilidades devem vir de um cadastro que permita a sua manutenção;
- 23.24.7 Ao informar as vulnerabilidades, além das cadastradas manualmente, o sistema deverá detectar automaticamente as vulnerabilidades da família para sugestão de inclusão no acompanhamento. As vulnerabilidades pré-definidas devem contemplar (e não se limitando a elas, a critério da contratante):
- 23.24.7.1 Convivência familiar conflituosa ou com presença de violência;
 - 23.24.7.2 Presença de pessoas com deficiência;
 - 23.24.7.3 Membros em situação de rua;
 - 23.24.7.4 Presença de idosos no núcleo familiar;
 - 23.24.7.5 Membro(s) evadido(s) da escola;
 - 23.24.7.6 Um ou mais membros não alfabetizados;
 - 23.24.7.7 Residência em moradia sem banheiro;
 - 23.24.7.8 Moradia construída com material inadequado nas paredes;
 - 23.24.7.9 Situações de violação de direitos;
 - 23.24.7.10 Presença de adolescente gestante;
 - 23.24.7.11 Membro(s) que fazem uso de álcool ou outras drogas;
 - 23.24.7.12 Membro(s) acamados;
 - 23.24.7.13 Membro(s) com doenças graves;
 - 23.24.7.14 Membro(s) que necessitam de cuidados especiais;
 - 23.24.7.15 Membro(s) com transtornos mentais que impossibilitam atividade laboral;
 - 23.24.7.16 Parte da renda familiar é destinada à compra de álcool ou drogas;
 - 23.24.7.17 Responsável familiar está desempregado.
- 23.24.8 Deve possuir um campo subjetivo para inserção de observações sobre vulnerabilidades. O campo deve ser de texto e permitir formatações;
- 23.24.9 As informações de vulnerabilidades devem estar contidas na ficha de acompanhamento;
- 23.24.10 Deve permitir informar as potencialidades da família. Deve ser possível excluir uma potencialidade do plano;
- 23.24.11 As potencialidades devem vir de um cadastro de potencialidades que permita a



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

sua manutenção. As potencialidades cadastradas devem possibilitar informar a categoria. As categorias de potencialidades devem vir de um cadastro que permita a sua manutenção;

- 23.24.12 Ao informar as potencialidades, além das cadastradas manualmente, o sistema deverá detectar automaticamente as potencialidades da família para sugestão de inclusão no acompanhamento. As potencialidades pré-definidas devem contemplar (e não se limitando a elas, a critério da contratante):
- 23.24.12.1 Possui vizinhos que constituem uma rede de apoio;
 - 23.24.12.2 Conta com a presença de adolescente aprendiz;
 - 23.24.12.3 Conta com adolescente participando de curso profissionalizante;
 - 23.24.12.4 Conta com adolescente em estágio;
 - 23.24.12.5 Há pelo menos um adulto com nível superior completo;
 - 23.24.12.6 Há pelo menos um adulto empregado no setor formal;
 - 23.24.12.7 Mora em domicílio próprio ou cedido;
 - 23.24.12.8 Reside em moradia de alvenaria;
 - 23.24.12.9 Possui acesso a unidade de saúde.
- 23.24.13 Deve possuir um campo subjetivo para inserção de observações sobre potencialidades. O campo deve ser de texto e permitir formatações;
- 23.24.14 As informações de potencialidades devem estar contidas na ficha de acompanhamento;
- 23.24.15 Deve ser possível incluir evoluções no acompanhamento/plano. A evolução deve ser um campo de texto e permitir formatação. As evoluções devem estar contidas na ficha de acompanhamento;
- 23.24.16 Durante a exibição do acompanhamento, deve ser possível exibir acompanhamentos anteriores da família;
- 23.24.17 Deve ser possível encerrar um acompanhamento. Ao encerrar, deve ser possível informar a data do encerramento e o motivo.
- 23.24.18 O sistema deverá possuir um cadastro padrão de Motivos de encerramento de acompanhamento e possibilitar a sua manutenção.

23.25 Encaminhamentos

O sistema deverá possuir gerência dos encaminhamentos realizados e recebidos, contendo as seguintes características:

- 23.25.1 Inserção do encaminhamento efetuado contendo a data, data de previsão para retorno, equipamento de destino ou local caso seja de outras políticas, tipo de encaminhamento obedecendo as políticas do MDS, necessidades e objetivos/observações;
- 23.25.1.1 O encaminhamento deverá atender aos requisitos da resolução CIT nº 4 para registros no RMA;
 - 23.25.1.2 Permitir que seja gerado um protocolo de controle do encaminhamento para impressão;
 - 23.25.1.3 As necessidades de encaminhamento deverão possuir um cadastro padrão para auxílio na geração de relatórios;
 - 23.25.1.4 Os locais de encaminhamento deverão possuir um cadastro padrão para auxílio na geração de relatórios;
- 23.25.2 Permitir a inserção de encaminhamentos recebidos, informando a data, previsão de retorno, número do processo, número do ofício, pessoa de referência da família, necessidades e motivo;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

- 23.25.2.1 As necessidades de encaminhamento deverão possuir um cadastro padrão para auxílio na geração de relatórios;
- 23.25.2.2 Os locais de encaminhamento deverão possuir um cadastro padrão para auxílio na geração de relatórios;
- 23.25.3 Em ambos os tipos de encaminhamento (recebido e enviado), deverá ser possível:
 - 23.25.3.1 Incluir registros de informações abertas como forma de registrar os acontecimentos de forma subjetiva. O registro deve permitir informar a descrição e data;
 - 23.25.3.2 Incluir ou agendar atendimentos vinculados ao encaminhamento;
 - 23.25.3.3 Incluir buscas ativas vinculadas ao encaminhamento;
 - 23.25.3.4 Incluir visitas domiciliares vinculadas ao encaminhamento;
 - 23.25.3.5 Incluir abordagens vinculadas ao encaminhamento;
 - 23.25.3.6 Incluir anexos vinculados ao encaminhamento. Os anexos devem possibilitar selecionar um grupo de visualização para restringir os profissionais que podem ver o anexo. Deve ser possível anexar arquivos ou abrir a câmera para captura de imagem;
 - 23.25.3.7 Permitir definir um responsável pelo encaminhamento;
 - 23.25.3.8 Permitir alterar a unidade do encaminhamento;
 - 23.25.3.9 Permitir incluir interesses em grupos vinculando ao encaminhamento.
- 23.25.4 Painel para gerência com visualização dos encaminhamentos pendentes, respondidos, sem responsável e finalizados, exibindo os prazos a serem cumpridos, direcionamento etc.
- 23.25.5 Deve permitir buscar encaminhamentos pelo nome do usuário e possuir área específica para que o profissional possa visualizar os encaminhamentos de sua responsabilidade.

23.26 Casos de Violência/Violação

O sistema deverá registrar os casos de violência/violação sofridos pela família e seus integrantes, possuindo as seguintes características:

- 23.26.1 Inclusão do caso de violência/violação contendo as informações:
 - 23.26.1.1 Integrante da família que sofreu a violação;
 - 23.26.1.2 Serviço que detectou;
 - 23.26.1.3 Violador
 - 23.26.1.3.01 Os tipos de violadores deverão vir de uma lista pré-definida e permitir a seleção.
 - 23.26.1.4 Categoria da violação e tipo de violação em função da categoria;
 - 23.26.1.5 Local da violação com opções pré-definidas além do estado/município e bairro;
 - 23.26.1.6 Data do início da ocorrência, se já foi superada com a data da superação, se já ocorreu outras vezes e se acontece com frequência;
 - 23.26.1.7 Se gerou boletim de ocorrência e em caso positivo, o número do boletim;
 - 23.26.1.8 Se está associada ao uso excessivo de substância psicoativa;
 - 23.26.1.9 Consequências da violação, permitindo a múltipla seleção dentre opções pré-definidas;
 - 23.26.2 Permitir adicionar novas violência/violação a algum integrante da família em um caso existente;
 - 23.26.3 Permitir informar a superação da violência/violação, informando a data da superação;
 - 23.26.4 Permitir incluir anexos vinculados ao caso. Os anexos devem possibilitar



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

selecionar um grupo de visualização para restringir os profissionais que podem ver o anexo. Deve ser possível anexar arquivos ou abrir a câmera para captura de imagem. Deve ser possível excluir arquivos anexados;

- 23.26.5 Quando houver casos não superados, a informação deve ser exibida no painel inicial da família para que os profissionais com acesso possam ter uma rápida visualização da situação da família;
- 23.26.6 Permitir o encerramento do caso, informando a data do encerramento.

23.27 Medida Socioeducativa

O sistema deverá registrar as medidas socioeducativas, com as seguintes características:

- 23.27.1 Inclusão da MSE, possibilitando informar os seguintes dados:
- 23.27.1.1 Integrante da família;
- 23.27.1.2 Tipo de medida;
- 23.27.1.3 Data da apreensão;
- 23.27.1.4 Responsável pelo adolescente;
- 23.27.1.5 Parentesco;
- 23.27.1.6 Nome do juiz;
- 23.27.1.7 Números de processo;
- 23.27.1.8 Prazo;
- 23.27.1.9 Recomendações da autoridade;
- 23.27.1.10 Reincidência;
- 23.27.1.11 Início e fim de cumprimento;
- 23.27.1.12 Informações da guia de execução;
- 23.27.1.13 Atos infracionais cometidos, permitindo para cada ato informar a data e se houve internação provisória;
- 23.27.2 Finalização da medida com o motivo e data.
- 23.27.2.1 O sistema deverá possuir um cadastro padrão de Motivos de Finalização de MSE e possibilitar a sua manutenção.

23.28 Processos Judiciais

- 23.28.1 O sistema deverá registrar os processos judiciais dos integrantes da família, informando a situação, se possui alvará de soltura e se foi preso.

23.29 Relatos

- 23.29.1 O sistema deverá possibilitar o registro de relatos das famílias e seus integrantes, informando a data, o relato, profissionais e opções de sigilo das informações. O campo deve ser do tipo texto e permitir formatações;
- 23.29.2 Para restringir os profissionais que podem ver o relato, deve ser possível selecionar um grupo de visualização;
- 23.29.3 Ao visualizar um relato, deve ser feito o registro da visualização e a exibição do histórico de visualizações para identificar os profissionais que visualizaram.

23.30 Ações Comunitárias

- 23.30.1 O sistema deverá possibilitar o registro das ações comunitárias, contendo o serviço, tipo, tema, metodologia, data de início e data do fim;
- 23.30.2 Deve ser possível adicionar e remover as unidades participantes da ação;
- 23.30.3 Deve ser possível adicionar e remover os profissionais participantes da ação;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

- 23.30.4 Permitir incluir anexos vinculados a ação. Os anexos devem possibilitar selecionar um grupo de visualização para restringir os profissionais que podem ver o anexo. Deve ser possível anexar arquivos ou abrir a câmera para captura de imagem. Deve ser possível excluir arquivos anexados;
- 23.30.5 Permitir alterar ou finalizar a ação comunitária.

23.31 Unidades Gestoras e Unidades de Atendimento

O sistema deverá controlar as unidades administrativas, coordenações, unidades externas e unidades de atendimento, organizando-as hierarquicamente, com as seguintes características:

- 23.31.1 Inclusão de unidade administrativa contendo a descrição, sigla, código, localização, responsável e informações de contato;
- 23.31.2 Deve possibilitar a configuração do horário de atendimento;
- 23.31.3 Deve permitir selecionar uma unidade administrativa pai caso exista;
- 23.31.4 Deve permitir configurar se deseja ou não receber e-mails de notificação quando aplicáveis;
- 23.31.5 Deve possibilitar visualizar os profissionais alocados a ela;
- 23.31.6 Alteração da unidade administrativa com as mesmas características da inclusão;
- 23.31.7 Desativação da unidade administrativa;
- 23.31.8 Inclusão de unidade de atendimento contendo descrição, sigla, código, tipo de unidade (em acordo com as políticas do MDS), unidade coordenadora, data da implantação, pessoa responsável, localização e informações de contato;
- 23.31.9 Deve possibilitar a configuração do horário de atendimento;
- 23.31.10 Deve permitir configurar se deseja ou não receber e-mails de notificação quando aplicáveis;
- 23.31.11 Deve possibilitar visualizar os profissionais alocados a ela;
- 23.31.12 Deve possibilitar a configuração da territorialização, informando os bairros atendidos pela unidade. Quando configurados, caso uma pessoa for atendida na unidade e não pertencer ao território, deve ser possível informar o motivo da quebra da territorialização, não impedindo a continuidade do atendimento;
- 23.31.13 Alteração da unidade de atendimento com as mesmas características da inclusão;
- 23.31.14 Desativação da unidade de atendimento;
- 23.31.15 Inclusão de unidade coordenadora contendo a descrição, sigla, código, localização, responsável, unidade administrativa, informações de contato;
- 23.31.16 Deve possibilitar a configuração do horário de atendimento;
- 23.31.17 Deve permitir configurar se deseja ou não receber e-mails de notificação quando aplicáveis;
- 23.31.18 Deve possibilitar visualizar os profissionais alocados a ela;
- 23.31.19 Alteração da unidade coordenadora com as mesmas características da inclusão;
- 23.31.20 Desativação da unidade coordenadora;
- 23.31.21 Inclusão de unidade externa contendo a descrição, sigla, código, localização, unidade pai, responsável e informações de contato;
- 23.31.22 Deve possibilitar a configuração do horário de atendimento;
- 23.31.23 Deve permitir configurar se deseja ou não receber e-mails de notificação quando aplicáveis;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

- 23.31.24 Alteração da unidade externa com as mesmas características da inclusão;
 23.31.25 Desativação da unidade externa.

23.32 Profissionais

O sistema deverá gerenciar os profissionais da rede socioassistencial, contendo as seguintes características:

- 23.32.1 Inclusão do profissional contendo dados pessoais (nome, nascimento e sexo), dados profissionais (grau de instrução, profissão e titulação); documentação (CPF, registro em conselho e documento de identificação), informações de contato e endereço completo;
- 23.32.1.1 O sistema deverá conter um cadastro de profissões e possibilidade de manutenção.
- 23.32.2 Alteração dos profissionais com as mesmas características da inclusão;
- 23.32.3 Inclusão de vínculo empregatício contendo o tipo de vínculo (efetivo, comissionado, temporário etc.), o cargo ocupado, a matrícula, data de início do vínculo e a carga horária semanal;
- 23.32.3.1 O sistema deverá conter um cadastro de cargos com carga inicial de dados e possibilidade de manutenção.
- 23.32.4 Encerramento de vínculo empregatício informando a data do desligamento e motivo;
- 23.32.4.1 O sistema deverá conter um cadastro de motivos de encerramento de vínculo empregatício e possibilidade de manutenção.
- 23.32.5 Inclusão de locais de trabalho por vínculos empregatícios, informando a unidade, a data de início e carga horária no local;
- 23.32.6 Remoção de local de trabalho informando a data do encerramento e motivo;
- 23.32.7 Permitir criar um usuário para o profissional, informando a senha de acesso;
- 23.32.8 Permitir criar um acesso do profissional ao sistema, associando-o a um grupo de acesso;
- 23.32.9 Permitir alterar o grupo de acesso do profissional;
- 23.32.10 Permitir que o profissional possua mais de um perfil de acesso para diferentes locais de trabalho de forma que ele possa desempenhar diferentes papéis em locais de trabalho diferentes;
- 23.32.11 Permitir que o profissional possa atualizar os seus próprios dados.

23.32.12 Competências

- 23.32.13 O sistema deverá possuir o controle das competências, contendo a data de início, data do fim e data limite para realização de lançamentos, objetivando a consistência das informações de forma a evitar a inserção de informações fora das datas definidas. Todas as operações que impactem no RMA só poderão ser incluídas dentro do período de competência, considerando a data limite.

23.33 Gestão Financeira/Recursos

- 23.33.1 O sistema deverá possuir uma gestão dos recursos da Assistência Social com o objetivo de monitoramento do uso dos repasses;
- 23.33.2 Deverá ser possível cadastrar e alterar as fontes de recurso, indicando uma descrição e a esfera (Federal, Estadual ou Municipal);
- 23.33.3 Deverá ser possível incluir os repasses financeiros realizados, selecionando a fonte de recurso, o valor e a data do repasse. Deve ser possível a alteração do



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
 E-mail: semas@linhares.es.gov.br

repassa.

- 23.33.4 Para uma melhor classificação das despesas, deverá ser possível cadastrar categorias ou tipos de despesa;
- 23.33.5 Deverá possibilitar a inclusão de despesas, informando o tipo da despesa, o repasse relacionado, a data da despesa, o valor e uma descrição.
- 23.33.6 Deverá ser possível gerar relatórios e gráficos sobre o uso dos recursos, permitindo a visualização de saldos, filtros por categoria, data e outros a critério da Gestão.

23.34 Painel e Relatórios

Para melhoria da gestão, o sistema deverá conter recursos como:

- 23.34.1 Painel com gráficos ou tabelas para monitoramento tanto da rede socioassistencial como um todo, quanto individualizado por bairros, territórios ou equipamentos, contendo filtros e personalizações, com opções a serem definidas pela CONTRATANTE durante a implantação ou uso do sistema;
- 23.34.2 Alertas nas exibições das famílias e integrantes nas listagens ou buscas, como violações, situações prioritárias, descumprimento de condicionantes do bolsa família ou outras que a CONTRATANTE julgar necessárias a serem definidas na implantação ou durante o uso do sistema;
- 23.34.3 Módulo de relatórios, contendo filtros personalizáveis e possibilitando a exportação em PDF ou XLS, com os principais relatórios para auxiliar na gestão e outros que a CONTRATANTE contendo no mínimo:
 - 23.34.3.1 Relatório de atendimentos realizados ou agendados, filtrados por data, tipo, status, forma de acesso ou profissionais;
 - 23.34.3.2 Relatório de famílias em acompanhamento, filtrados por data do início do acompanhamento, data do desligamento, status, profissionais ou serviço;
 - 23.34.3.3 Relatório de benefícios concedidos/solicitados/negados filtrados por data e benefício;
 - 23.34.3.4 Relatório de beneficiários do BPC filtrados por data;
 - 23.34.3.5 Relatório de programas sociais filtrados por programa, data e status;
 - 23.34.3.6 Relatório de visitas domiciliares filtradas por data, profissionais e status;
 - 23.34.3.7 Relatório de buscas ativas filtradas por data, profissionais e status;
 - 23.34.3.8 Relatório de abordagens filtradas por data e profissionais;
 - 23.34.3.9 Relatório de todos os motivos cadastrados no sistema filtrados por motivo e data.
- 23.34.4 Exportação do Registro Mensal de Atendimento em formato XML conforme resolução CIT nº 4. Deve ser possível filtrar pela competência e permitindo também a visualização em tela para conferência. Em caso de mudanças na legislação, a exportação precisará sofrer as adequações necessárias.

23.35 Cadastros Auxiliares e Parâmetros

O sistema deverá possuir cadastros auxiliares para facilitar no preenchimento das informações ou geração de relatórios, com as seguintes características:

- 23.35.1 Tabela de salários-mínimos com a vigência. A tabela de salário-mínimo será considerada para configurar a renda dos beneficiários do BPC, além de servir como índice para relatórios;
- 23.35.2 Configuração de índice de extrema pobreza com a vigência. O índice deverá ser considerado quando for relacionado a algum indicador ou relatório do sistema;



PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
E-mail: semas@linhares.es.gov.br

- 23.35.3 Cadastro de feriados indicando a descrição, data e opção para sinalizar se há recorrência;
- 23.35.4 Configurações administrativas da unidade, possibilitando informar os dados principais e logotipo a ser utilizado nos relatórios e cabeçalhos.

23.36 Outras Funcionalidades

- 23.36.1 A CONTRATANTE, durante o uso efetivo do sistema e como consequência o aprimoramento da gestão, poderá identificar novas necessidades e solicitar melhorias, evoluções ou novos recursos dentro das políticas socioassistenciais, devendo a CONTRATADA providenciar tais adequações.

Linhares/ES, 25 de setembro de 2025.

ANA CARLA MARQUES DA SILVA SANDRE
Assistente Social - Referência PSE

MARCIELLE VIEIRA GALLON
Diretora de Departamento de Assistência Social

De acordo:

GEOVANA DE PADUA GOBBO MARINOT
Secretária Municipal de Assistência Social