

## TERMO DE REFERÊNCIA

### SOLICITANTE: SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SAE

#### 1. DESCRIÇÃO DO OBJETO:

**1.1.** Contratação de empresa para prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação e Inteligência Artificial, abrangendo desde o planejamento e desenvolvimento de aplicações web personalizadas e integração de sistemas com consultoria e suporte contínuos, visando otimizar a comunicação institucional, a gestão financeira e a operacionalidade da contratante. Entre as entregas previstas estão: i) Entrega e manutenção de um site institucional integrado ao sistema de gestão de clientes utilizado pela contratante, bem como um site educacional (similar ao NetFlix) com funcionalidades de streaming de vídeos informativos/educacionais; ii) Implementação de e-mail corporativo para até 70 contas, cada uma com 30GB de armazenamento e integração ao sistema utilizado pela contratante que contenha aplicações integradas para elaboração de documentos, planilhas, apresentações, meeting e gestão de senhas; iii) Entrega e manutenção, com melhorias a serem indicadas pela contratante, de um Dashboard gerencial em formato de Web Service com uso de Inteligência Artificial (IA) contemplando indicadores de faturamento, despesas e utilização dos serviços de água e esgoto, integrado aos sistemas internos já existentes; iv) Solução tecnológica no formato de Web Service para a contratante que permitirá reduzir significativamente o tempo gasto na elaboração documental de Estudo Técnico Preliminar e Termo de Referência baseada em Inteligência Artificial auxiliando na construção destes documentos, com chat interno entre os servidores cadastrados na plataforma e com controle do envio de documentos de forma individualizada e coletiva visando aumentar a precisão e assertividade nas especificações técnicas e proporcionar atendimento rápido e eficiente às demandas técnicas relativas à contratação de produtos e serviços da autarquia e que contenha um GPT interno simulando o ChatGPT para consultas à Inteligência Artificial da OpenAI por meio de requisições via API e v) Disponibilização de dois funcionários de TI em tempo integral durante a vigência do contrato para treinamento, capacitação técnica, suporte e assessoria dos servidores na utilização das novas ferramentas de IA e no aprimoramento das soluções já implantadas, assegurando eficiência, transparência e modernização dos processos internos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

#### 1.2. Descrição do objeto:

##### 1.2.1. Da AMPLA CONCORRÊNCIA:

**1.2.1.1.** Conforme o disposto no inciso II do Art. 49 da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, para o presente processo, será aplicado a ampla participação. Mesmo com a abertura ampla participação, todos os direitos das micro e pequenas empresas estarão resguardados, caso tenham interesse em participar do certame, conforme legislação específica que regulamenta as compras públicas.

ITEM	QTDE.	UNIDADE	DESCRIÇÃO DETALHADA DO PRODUTO	PREÇO MÉDIO unitário R\$ (Mensal)	PREÇO MÉDIO total R\$ (Anual)
1	1	Serviços	Contratação de empresa para prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação e Inteligência Artificial, abrangendo desde o planejamento e desenvolvimento de aplicações web personalizadas e integração de sistemas com consultoria e suporte contínuos, visando otimizar a comunicação institucional, a gestão financeira e a operacionalidade da Superintendência Municipal de Água e Esgoto – SAE.	R\$ 29.333,33	R\$ 351.999,96

Total Máximo Estimado →→→	R\$ 222.0000,00
---------------------------	-----------------

**1.2.1.1.2.** O Valor MÁXIMO estimado para contratação é de **R\$ 351.999,96 (trezentos e cinquenta e um mil cento e novecentos noventa e nove reais e noventa e seis centavos).**

**1.3.** Os serviços previstos neste Termo de Referência constituem um conjunto de atividades integradas que visam garantir a modernização e a eficiência da comunicação institucional, a gestão de dados e a operação tecnológica da contratante, conforme detalhado a seguir:

**1.3.1.** Entrega e Manutenção de Sites e Aplicações Web

- a) Entrega de Site Institucional integrado ao sistema de gestão de clientes atualmente utilizado, com seções destinadas à divulgação de serviços, notícias e informações de interesse público.
- b) Entrega de Site Educacional (similar à Netflix), contemplando funcionalidade de streaming de vídeos instrucionais sobre captação, tratamento e distribuição de água, além de processos de esgotamento sanitário.
- c) Manutenção Evolutiva e Corretiva das aplicações web, assegurando atualizações periódicas, correções de falhas e otimização de desempenho.
- d) Entrega de Dashboard personalizado para Análise de Dados integrada ao sistema de gestão utilizado pela CONTRATANTE, possibilitando o acompanhamento de indicadores de faturamento, despesas e utilização dos serviços de água e esgoto, integrado aos sistemas internos já existentes.

**1.3.2.** Integração e Gerenciamento de E-mail Corporativo

- a) Configuração de até 70 contas de e-mail, com 30 GB de armazenamento individual que contenha aplicações integradas para elaboração de documentos, planilhas, apresentações, meeting e gestão de senhas.
- b) Vinculação ao Sistema de Gestão da CONTRATANTE, garantindo que os usuários acessem e-mails por meio de interface unificada, com controle de acessos e permissões.
- c) Gerenciamento de Segurança (filtros antispam, antivírus e criptografia de ponta a ponta, quando aplicável).
- d) Suporte e Assistência Técnica para resolver dúvidas e incidentes relacionados à administração das contas de e-mail.

**1.3.3.** Integração e Automação de Processos

- a) Conexão do Site Institucional com o Sistema de Gestão de Clientes, permitindo sincronização de dados e solicitações de serviços online.
- b) Automação de Fluxos de Trabalho (Workflows) que facilitem o registro, tratamento e encaminhamento de demandas internas e externas.
- c) Desenvolvimento de Rotinas de ETL (Extração, Transformação e Carga) para consolidação das informações geradas nos diferentes módulos implantados.
- d) Aplicações de Inteligência Artificial para classificação e priorização automática de solicitações ou demandas, melhorando o tempo de resposta.

**1.3.4.** Dashboard Gerencial e Inteligência Artificial

- a) Entrega de um Dashboard Gerencial que apresente informações de faturamento, despesas, utilização dos serviços, gastos com fornecedores e prestadores, bem como demais métricas estratégicas para a CONTRATANTE.
- b) Implementação de Modelos de IA para análise preditiva e identificação de tendências, ajudando a Administração a tomar decisões baseadas em dados concretos.
- c) Atualização Contínua e Automatizada dos indicadores, com acesso seguro e restrito aos gestores e servidores autorizados.
- d) Integração ao Sistema de Informação Gerencial e às demais plataformas internas, centralizando relatórios e facilitando a governança dos processos.

### **1.3.5. Implantação de solução tecnológica baseada em Inteligência Artificial personalizada com foco:**

- a) Redução significativa do tempo gasto na elaboração documental específica para processos licitatórios (Estudos Técnicos Preliminares, Termos de Referência);
- b) Aumento da precisão e assertividade das especificações técnicas elaboradas pelos servidores da contratante;
- c) Garantia de atendimento rápido e eficiente das demandas técnicas relativas aos processos de contratação de serviços e produtos pela autarquia.

### **1.3.6. Suporte Técnico e Acompanhamento Contínuo in Loco.**

- a) Atendimento 24 horas para demandas emergenciais, assegurando a operação ininterrupta dos sistemas.
- b) Disponibilização de dois funcionários de TI, em tempo integral, disponíveis para atuar, in loco, junto às demandas de tecnologia nas dependências da contratante.
- c) Manutenção Preventiva e Evolutiva, aplicando correções e implementando melhorias de acordo com as necessidades da contratante.
- d) Canal de Comunicação Ativo (telefone, e-mail ou plataforma específica) para resolução de dúvidas, incidentes e solicitações de aperfeiçoamento.
- e) Relatórios Periódicos de Desempenho, avaliando a efetividade dos serviços prestados e propondo ajustes sempre que necessário.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:**

### **2.1. Justificativa Geral**

**2.1.1.** A contratação visa atender às necessidades estratégicas da contratante por meio de ações que fortaleçam a comunicação institucional, potencializem a eficiência operacional e promovam a inovação tecnológica. Nesse sentido, a oferta dos serviços de (i) entrega e manutenção de um site institucional integrado ao sistema de gestão de clientes, com um módulo educacional adicional tipo “NetFlix” para streaming de vídeos, (ii) implementação de e-mail corporativo para até 70 contas, (iii) entrega e manutenção de um Dashboard gerencial com IA, (iv) solução de Inteligência Artificial personalizada para elaboração de documentos do processo licitatórios (ETP e TR) e (v) treinamento e suporte presencial para os servidores, pretende garantir:

**a) Eficiência Administrativa:** Facilitar a divulgação transparente das atividades da contratante, bem como a interação com os usuários, por meio de plataformas web e sistemas atualizados, respeitando os princípios constitucionais de publicidade e eficiência.

**b) Modernização e Inovação Tecnológica:** Introduzir ferramentas avançadas de análise de dados, inteligência artificial e integração de sistemas, otimizando processos internos – desde o gerenciamento dos serviços de água e esgoto até a elaboração de documentação técnica.

**c) Conexão com a População:** Ampliar o alcance das informações institucionais, promovendo engajamento cívico por meio do site oficial, conteúdos educacionais em streaming, canais de comunicação direta e e-mail corporativo confiável. Tais serviços são essenciais para assegurar maior agilidade, transparência e eficácia nas atividades desenvolvidas pela autarquia, resultando em benefícios tanto para a Administração Pública quanto para a população atendida, na medida em que otimizam processos, reduzem custos e possibilitam uma gestão mais estratégica dos recursos tecnológicos.

## 2.2. Objetivos Específicos

### 2.2.1. A contratação tem como finalidades específicas:

**a) Fortalecer a Comunicação Institucional:** Modernizar a comunicação digital da contratante por meio de um site institucional atualizado, integrado ao sistema de gestão de clientes, e de um portal educacional interativo para informar e conscientizar a população.

**b) Otimizar Processos de Atendimento e Gestão:** Disponibilizar e-mail corporativo seguro e integrado, além de aprimorar o fluxo de dados entre os sistemas internos e as novas ferramentas web, garantindo maior agilidade e eficiência na prestação de serviços.

**c) Aprimorar a Tomada de Decisão:** Entregar e manter um Dashboard gerencial suportado por Inteligência Artificial, consolidando indicadores de faturamento, despesas e utilização dos serviços de água e esgoto, embasando decisões estratégicas da autarquia.

**d) Reduzir Custos e Tempo na Elaboração de Documentos:** Entregar solução de IA personalizada, capaz de agilizar e qualificar a produção de Estudos Técnicos Preliminares e Termos de Referência, assegurando maior precisão nas especificações e conformidade com as exigências legais.

**e) Capacitar a Equipe Interna:** Realizar treinamento e suporte presencial para habilitar os servidores a utilizarem efetivamente as novas ferramentas e práticas, promovendo a continuidade e a sustentabilidade dos processos inovadores dentro da CONTRATANTE.

## 2.3. Relevância da Contratação

### 2.3.1. Os serviços propostos são de natureza estratégica para a contratante, pois:

**a) Presença Digital Fortalecida:** A criação e manutenção de um site institucional, aliado a um portal educacional interativo, ampliam o alcance das informações e reforçam o compromisso com a transparência.

**b) Governança e Integração de Sistemas:** A implementação de e-mail corporativo integrado ao sistema gerencial utilizado atualmente e a adoção de um Dashboard gerencial com IA permitem maior controle, eficiência e coesão no tratamento dos dados internos.

**c) Otimização de Processos e Recursos:** A solução inteligente para elaboração de documentos, aliada ao treinamento de servidores, acelera a produção de informações técnicas e reduz custos, assegurando maior agilidade na rotina administrativa.

---

**d) Inovação e Modernização Tecnológica:** A adoção de Inteligência Artificial personalizada (com consultas via API do ChatGPT/OpenAI) representa um avanço significativo na oferta de serviços públicos, garantindo respostas rápidas e eficientes às demandas técnicas e reforçando a imagem de modernidade da autarquia.

## **2.4. Resultados Esperados**

### **2.4.1. Com a execução dos serviços contratados, espera-se alcançar:**

**a) Fortalecimento da Presença Digital:** Disponibilizar informações sobre a contratante e seus serviços de forma mais acessível e transparente, por meio de um site institucional integrado e de uma plataforma educacional com streaming de vídeos.

**b) Otimização dos Processos Internos:** Reduzir o tempo de resposta às demandas e aprimorar a qualidade do atendimento, graças à integração de sistemas, ao e-mail corporativo organizado e à solução de IA para elaboração de documentos.

**c) Melhoria da Gestão e Tomada de Decisão:** Obter relatórios e indicadores consolidados no Dashboard gerencial, embasados em dados atualizados e tratados com Inteligência Artificial, aumentando a confiabilidade das decisões estratégicas.

**d) Efetividade na Comunicação e Transparência:** Elevar o grau de confiança da população ao promover a participação social, fomentar o engajamento e assegurar clareza nas informações divulgadas.

**e) Inovação e Competitividade:** Consolidar a imagem da contratante como uma autarquia moderna, capaz de responder rapidamente às demandas e de implantar soluções tecnológicas avançadas em benefício da gestão pública.

## **2.5. Impactos Positivos**

### **2.5.1. A contratação trará os seguintes impactos positivos:**

**a) Elevação da Eficiência Administrativa:** Processos mais ágeis e organizados, otimizando tempo e recursos no atendimento ao público.

**b) Fortalecimento da Transparência Pública:** Divulgação clara de informações e dados, reforçando a confiança da população nos serviços prestados pela contratante.

**c) Modernização e Competitividade:** Implementação de tecnologias inteligentes (IA) para análise de dados e automação de processos, agregando inovação às atividades da autarquia.

**d) Ampliação do Alcance Educacional:** Disponibilização de conteúdo informativo/educacional em plataformas digitais, incentivando o envolvimento e o conhecimento da população.

## **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO:**

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

## **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:**

### **4.1. Capacidade operacional:**

- a) Declaração formal assinada pelo representante legal da empresa, atestando que dispõe de estrutura técnica e operacional suficiente para atender às demandas da contratante, incluindo equipamentos, softwares e demais ferramentas indispensáveis à execução dos serviços.
- b) Declaração de que a empresa possui meios para realizar manutenções emergenciais e contínuas, garantindo a qualidade e a continuidade dos serviços.

#### **4.2 Equipe técnica qualificada**

**4.2.1.** A contratada deverá disponibilizar profissionais especializados e devidamente capacitados para as atividades especificada no objeto.

##### **4.2.1.2. Capacitação e suporte:**

- a) Disponibilidade para realizar treinamentos técnicos aos servidores da CONTRATANTE, especialmente no uso de sistemas e ferramentas implantados.
- b) Atendimento contínuo para suporte técnico, com garantia de resposta em até 4 horas úteis após a abertura de chamados via e-mail de suporte ou WhatsApp.

#### **4.3 Ferramentas e tecnologias**

**4.3.1.** A empresa deverá comprovar, por meio de declaração formal assinada pelo representante legal, que utiliza recursos tecnológicos modernos e eficazes para a execução dos serviços.

#### **4.4 Atendimento aos Padrões de Qualidade**

**4.4.1.** A contratada deverá garantir o cumprimento dos seguintes requisitos de qualidade:

- a) Atendimento rigoroso aos prazos estabelecidos no cronograma do contrato, assegurando entregas pontuais e de acordo com as especificações técnicas.
- b) Conformidade técnica e operacional dos serviços prestados, alinhada às diretrizes e padrões definidos pela CONTRATANTE.
- c) Elaboração e disponibilização de relatórios periódicos detalhados, com indicadores de desempenho e resultados obtidos, permitindo o acompanhamento contínuo pela contratante.

#### **4.5 Declarações e Obrigações da Contratada**

**4.5.1.** A contratada deverá apresentar, no início e durante a vigência do contrato, os seguintes documentos e compromissos:

- a) Declaração formal de que dispõe de todos os meios e recursos necessários para a execução integral do objeto.
  - b) Regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária, comprovada por meio de certidões válidas.
  - c) Declaração de inexistência de impedimentos legais para contratar com a Administração Pública.
  - d) A contratada no ato da contratação deverá possuir sede ou filial localizada no município de Catalão/GO, de modo a facilitar a execução, fiscalização e acompanhamento dos serviços objeto deste Termo de Referência.**
  - e) A contratada deverá manter à disposição da CONTRATANTE, dois funcionários, em tempo integral, para atender às demandas de TI, fornecendo no ato da assinatura do contrato, um número de telefone/whatsapp para solicitação de chamados de suporte ou ferramenta similar bem como o nome dos profissionais de TI que ficarão à disposição da contratante.**
-

#### **4.6 Regulação sobre subcontratação**

**4.6.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, salvo em situações devidamente justificadas e aprovadas pela contratante e desde que, não se refira à totalidade ou à parcela principal da obrigação, devendo, neste caso, a Empresa atender todas as condições exigidas no contrato e a nota fiscal emitida pela Empresa Contratada, não pela substabelecida.

### **5. DA ENTREGA, CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO E ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS: EXECUÇÃO DO OBJETO.**

#### **5.1. Condições de Entrega**

**5.1.1.** Os serviços indicados neste Termo, deverão ser realizados na SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SAE, com sede administrativa na Rua Kaveffs Abrão, nº 660 - Setor Lago das Mansões, CEP. 75.707-230, ou em locais indicados pelo Gestor do Contrato, sendo estes imediatos.

**5.1.2.** Havendo alguma situação extraordinária, devidamente justificada pela empresa que fornecerá os serviços, este prazo poderá ser dilatado e concedido ao fornecedor, um lapso temporal maior, desde que o fornecimento do serviço em específico não seja de extrema urgência ao contratante;

**5.1.3.** Os serviços serão fornecidos de forma contínua e ininterrupta no decorrer deste exercício financeiro, podendo ser utilizados parcialmente, conforme a necessidade e interesses da contratante sem prejuízo dos valores e quantidades contratados inicialmente, devendo os mesmos serem realizados sem qualquer fator que possa comprometer a qualidade dos mesmos;

**5.1.4.** Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a Empresa contratada deverá refazê-los **IMEDIATAMENTE**, observando as condições estabelecidas para o fornecimento, sob pena de lhe serem aplicadas às sanções administrativas estabelecidas pela Lei Federal nº 14.133/21;

**5.1.6.** Será de responsabilidade da Empresa contratada, controlar os quantitativos de serviços fornecidos, para que não ultrapasse o solicitado, bem como correrá as suas expensas todas as despesas decorrentes dos serviços ora contratado;

**5.1.7.** O recebimento dos serviços será de inteira responsabilidade do FISCAL do contrato, a ser indicado mediante Portaria Municipal oportunamente anexada ao Termo Contratual.

**5.2. Manutenção Preventiva:** São as revisões e serviços de caráter preventivo com a finalidade de avaliar as condições para o seu perfeito funcionamento, além de detectar possíveis falhas na coleta de dados por meio da inteligência artificial, objetivando manter o software em perfeito estado de funcionamento. Esses serviços deverão ser executados semanalmente.

**5.3. Manutenção Corretiva:** São as revisões e serviços de caráter corretivo que se fazem necessário em razão de adversidades em função de uso do software, para possibilitar a reparação de defeitos e falhas, com readequação da estrutura do código. Esses serviços deverão ser executados de acordo com a necessidade verificada pelo servidor responsável pela operação do mesmo.

**5.4.** Fica disponível a visita técnica aos prédios ligados à contratante para a verificação da estrutura física e os locais onde se encontram o software de gestão. A referida visita não é obrigatória. Toda a despesa com a indicada visita, será de exclusiva responsabilidade da licitante interessada e deverá acontecer através de declaração escrita, devidamente assinada e carimbada por servidor competente da contratante.

### **6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

## **6.1 Premissas Gerais da Execução**

**6.1.1.** A execução dos serviços deverá ser pautada pela eficiência, continuidade, e qualidade, com vistas a garantir que todas as demandas da contratante sejam atendidas tempestivamente e em conformidade com os padrões legais e institucionais.

## **6.2 Estruturação da Prestação dos Serviços**

### **6.2.1. Planejamento Inicial**

**a)** Reunião de alinhamento inicial: A contratada deverá realizar reunião com os responsáveis designados pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis após a assinatura do contrato, para definir prioridades, cronograma de execução e metas.

**b)** Entrega de plano de trabalho: A contratada deverá apresentar um plano de trabalho detalhado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, contendo:

- Cronograma de execução das atividades;
- Metas e entregáveis para cada serviço contratado;
- Procedimentos para o monitoramento e avaliação contínua dos serviços.

### **6.2.2. Prestação Contínua dos Serviços**

**a)** A execução dos serviços deverá ser realizada de forma contínua e integrada, cobrindo todas as atividades descritas no objeto, incluindo o monitoramento de redes sociais, análise de dados utilizando inteligência artificial, planejamento estratégico de comunicação digital e suporte técnico especializado.

**b)** A contratada deverá garantir que todas as ferramentas, sistemas e soluções contratados estejam plenamente operacionais durante toda a vigência do contrato, corrigindo falhas no menor prazo possível.

**c)** A contratada deverá manter um canal de comunicação direto com os gestores da CONTRATANTE para tratar de ajustes, solicitações e esclarecimentos de forma ágil e eficiente.

**d)** A contratada deverá apresentar, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato, um plano de trabalho detalhado, contendo cronogramas, entregáveis e indicadores de desempenho para monitoramento contínuo dos serviços prestados.

### **6.2.3. Relatórios de Acompanhamento**

**6.2.3.1. A contratada deverá fornecer relatórios periódicos que permitam a avaliação contínua da qualidade e dos resultados dos serviços prestados, incluindo:**

**a)** Relatórios mensais: Contendo informações detalhadas sobre as atividades realizadas, métricas de desempenho, análise de sentimentos nas redes sociais e resultados obtidos.

**b)** Relatórios semestrais: Apresentando uma análise consolidada das atividades realizadas, incluindo sugestões de melhorias e ajustes necessários.

**c)** Relatório final: Entrega de um relatório abrangente ao término do contrato, contendo avaliação completa das entregas realizadas, desafios enfrentados e ações implementadas para o cumprimento do objeto.

### **6.2.4. Suporte Técnico**

**a)** Atendimento emergencial: Garantir suporte técnico especializado 24 horas por dia, 7 dias por semana, para resolução de falhas críticas nos sistemas contratados.

---



- b) Manutenção preventiva: Realizar atualizações periódicas em sistemas e ferramentas utilizadas, visando prevenir falhas e assegurar a continuidade dos serviços.
- c) Documentação técnica: Registrar todos os atendimentos realizados em relatórios mensais, detalhando as falhas detectadas, ações corretivas e preventivas aplicadas.
- d) Tempo de resposta: A contratada deverá atender chamados emergenciais em até 4 horas úteis, mantendo registro detalhado do tempo médio de resposta e solução.

## **6.5 Encerramento do Contrato**

### **6.5.1. Ao término da vigência contratual, a contratada deverá:**

- a) Transferir integralmente todos os dados e informações gerados durante a execução do contrato, garantindo a integridade do registro das atividades realizadas.
- b) Apresentar relatório final abrangente, detalhando todas as entregas realizadas, desafios enfrentados e resultados alcançados.

### **6.5.2. Checklist de Encerramento**

#### **6.5.2.1. A contratada deverá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis antes do término do contrato, apresentar um checklist detalhado para validação do gestor e fiscal do contrato, contendo:**

- a) Relação completa das atividades realizadas durante a vigência contratual, conforme escopo estabelecido neste Termo de Referência;
- b) Registro de eventuais pendências identificadas durante a execução do contrato e das ações adotadas para regularizá-las;
- c) Entrega de backups atualizados, documentações técnicas e demais informações relevantes relacionadas aos sistemas e serviços contratados;

#### **6.5.2.2. O gestor e fiscal do contrato terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para validar o checklist apresentado pela contratada e apontar eventuais ajustes ou pendências, que deverão ser solucionados antes da emissão do relatório final.**

## **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

**7.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

**7.2.** Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

**7.3.** As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

**7.4.** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**7.5.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das

estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

**7.6.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

**7.7.** O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;

**7.7.1.** O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

**7.7.2.** Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

**7.7.3.** O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

**7.7.4.** No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

**7.7.5.** O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual

**7.8.** O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

**7.9.** O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência.

**7.10.** O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

**7.11.** O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

**7.12.** O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## **8. ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS**

**8.1.** Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento

e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

**8.2.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

**8.3.** O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

**8.4.** O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

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

**8.6.** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

**8.7.** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

**8.8.** Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

**8.8.1.** o prazo de validade;

**8.8.2.** a data da emissão;

**8.8.3.** os dados do contrato e do órgão contratante;

**8.8.4.** o período respectivo de execução do contrato;

**8.8.5.** o valor a pagar; e

**8.8.6.** eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

**8.9.** Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

**8.10.** A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

**8.11.** A Administração deverá realizar consulta para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no

âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impositivas indiretas.

**8.12.** Constatando-se, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

**8.13.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

**8.14.** Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

**8.15.** Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação de habilitação.

**8.16.** O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

**8.17.** No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

## 9. MATRIZ DE RISCO

**9.1.** Dada a natureza dos serviços contratados, a análise de riscos contempla os possíveis eventos que podem impactar a execução contratual, suas causas, consequências e medidas de mitigação necessárias para assegurar o cumprimento do objeto:

Evento de Risco	Causas	Consequências	Sugestão de Controle
Indisponibilidade do Site Institucional.	Problemas de hospedagem, falhas no servidor ou instabilidade na rede.	Dificuldade de acesso às informações pela população, prejuízo na imagem da CONTRATANTE e interrupção no recebimento de solicitações on-line.	Implementar redundância de servidores, estabelecer planos de contingência e efetuar monitoramento contínuo do uptime, com alertas em caso de falhas.
Atrasos na Atualização do Site Educacional	Falta de cronograma definido ou sobrecarga na equipe de TI	Conteúdo desatualizado, diminuindo engajamento do público e afetando a percepção de transparência e compromisso institucional	Elaborar um cronograma de atualizações, treinar e designar responsáveis por inserir novos materiais, revisar periodicamente o conteúdo e priorizar demandas.
Falha de Integração do E-mail Corporativo (SANSYS)	Erros de configuração, incompatibilidade de versões ou má gestão de contas	Perda de comunicações oficiais, dificuldade de acesso a e-mails e risco de atraso na tomada de decisões internas	Padronizar procedimentos de implantação, realizar testes de compatibilidade, manter registros de configuração e um canal de suporte técnico ativo.
Instabilidade no Dashboard Gerencial	Falhas no banco de dados, sobrecarga de consultas ou erros de desenvolvimento	Impossibilidade de acompanhar indicadores de faturamento e despesas em tempo real, prejudicando a gestão estratégica	Implementar boas práticas de otimização de consultas, criar rotinas de monitoramento de desempenho e backups regulares do banco de dados.
Problemas na Solução de IA para Elaboração de Documentos	Modelos desatualizados, falha na integração com API do ChatGPT/OpenAI ou dados de treinamento incompletos	Elaboração de documentos com especificações incorretas, comprometendo a agilidade e a qualidade dos processos licitatórios	Realizar atualizações periódicas no modelo de IA, revisar bases de conhecimento e manter logs de uso para ajustes e refinamentos contínuos.

Inexecução Contratual	Falta de qualificação técnica da empresa prestadora ou desídia na execução	Prejuízo às estratégias de TI, atrasos e interrupções nas entregas dos serviços previstos	Avaliar previamente a qualificação e a idoneidade do fornecedor, acompanhar a execução via cronogramas e, se necessário, aplicar penalidades contratuais.
Sobrecarga do Suporte Técnico	Grande volume de chamados, poucos recursos humanos ou falta de gestão de demandas	Atrasos no atendimento, insatisfação dos servidores/usuários e risco de paralisação de serviços	Estruturar um sistema de tickets, definir SLAs de atendimento, contratar equipe compatível com a demanda e monitorar o índice de resolução de chamados.
Interrupção no Streaming do Site Educacional	Excesso de requisições simultâneas, problemas de banda ou falhas no CDN (Content Delivery Network)	Experiência negativa do usuário, desistência de acesso ao conteúdo e danos à credibilidade educacional da CONTRATANTE	Aplicar escalonamento de infraestrutura, adotar tecnologia CDN confiável e efetuar testes de carga regulares para prever e mitigar picos de acesso.

## 9.1. Mitigação de Riscos

9.1.1. Os riscos identificados devem ser mitigados por meio da execução rigorosa dos serviços contratados e do acompanhamento contínuo pelo gestor e fiscal do contrato.

## 9.2. Responsabilidade Compartilhada

9.2.1. Cabe à contratada adotar as melhores práticas técnicas e operacionais para evitar os riscos mapeados. Em caso de falhas imputáveis à Administração, a contratada será eximida de responsabilidade, desde que comprove ter adotado as orientações e procedimentos corretos.

## 10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO:

10.1. O fornecimento do objeto será à medida que forem requisitados no decorrer deste exercício financeiro, podendo ser utilizado parcialmente, conforme a necessidade e interesse da contratante.

10.2. O fornecedor será escolhido mediante licitação, na modalidade Pregão, na forma Eletrônica, que resultará na seleção da proposta de MENOR PREÇO POR ITEM.

10.3. Os requisitos de habilitação jurídica, de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, eis:

### 10.3.1. Habilitação Jurídica

- a) No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.
- b) Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada a verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br).
- c) No caso de sociedade empresária: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores.
- d) No caso de sucursal, filial ou agência: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde por, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.
- e) No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.
- f) No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das

Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei n.º 5.764/1971.

**g)** No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

**h)** Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações relevantes ao objeto desta Licitação e à composição societária atual da empresa ou da última consolidação.

### **10.3.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista**

**a)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso.

**b)** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual. **k)** Prova de regularidade com a Fazenda Federal, mediante a apresentação de Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda;

**c)** Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

**d)** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

**e)** Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante;

**f)** Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

**g)** Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante.

### **10.3.3. Qualificação Técnica**

**a)** No mínimo 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito PÚBLICO ou PRIVADO, que comprove a licitante já ter executado a qualquer tempo, fornecimentos compatíveis e com características SEMELHANTES com o objeto deste edital.

**b)** Alvará de Funcionamento expedido pela autoridade municipal da sede da Empresa licitante em plena validade.

**c)** Alvará da Vigilância Sanitária expedido pela autoridade municipal da sede da Empresa licitante em plena validade.

**d)** Alvará de Funcionamento expedido pelo Corpo de Bombeiros Militar da sede da Empresa licitante em plena validade

**e)** Certificação Específica: o preposto ou sócio da empresa deverá ter a formação superior em estatística ou tecnologia em ciência de dados que poderá ser exigida para o(s) funcionário(s) que vierem a atuar como prestador(es) de serviço(s) na contratante.

### **10.3.4. Qualificação Econômico-financeira:**

a) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, no prazo de até 60 (sessenta) dias a contar da data de expedição até a data da sessão pública.

#### **10.4. Da Aplicação de Cotas – Lei Complementar n.º 123/2006 e suas alterações**

**10.4.1.** Na fase preparatória desta contratação, por meio do Estudo Técnico Preliminar (em anexo aos autos do Processo Administrativo) referente ao objeto a ser licitado, apurou-se que o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e as empresas de pequeno porte, por meio da aplicação das cotas exclusiva e reservada para microempresas e empresas de pequeno porte não é capaz de alcançar os objetivos previstos, não sendo vantajoso para a Administração, portanto não deve ser adotado a divisão por cotas, embasado pela Lei Complementar n.º 123/2006 e suas alterações, o Decreto Federal n.º 8.538/2015 e a Instrução Normativa do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás n.º 0008/2016.

**10.4.2.** Deverá ser aplicado o tratamento favorecido (direito ao desempate e prazo especial para a regularização fiscal) às entidades de menor porte, caso essas apresentem propostas iguais ou de até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada e apresentada por entidade de médio ou grande porte.

#### **11. ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO:**

**11.1.** O valor máximo estimado da contratação é de **R\$ 351.999,96 (trezentos e cinquenta e um mil cento e noventa e nove reais e noventa e seis centavos)**, conforme relatório de pesquisa de preços em anexo.

#### **12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

**12.1.** As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da contratante para o exercício 2025.

**13.2.** A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Catalão/GO, 26 de maio de 2025.

Termo de Referência Elaborado por:

Termo de Referência Aprovado por:

**GUSTAVO CÉSAR RODRIGUES SILVA**  
Departamento de Infraestrutura - SAE

**ROGÉRIO APARECIDO DA SILVA PIRES**  
Superintendente Municipal de Água e Esgoto –  
SAE