



TERMO DE REFERÊNCIA

Informações Primárias:

Órgão Requerente: 03.001 – SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO	Descrição de Categoria de Investimento: () aquisição (X) contratação de serviço
---	---

Modalidade e tipo de licitação:

(x) Dispensa de Licitação (Lei Federal nº 14.133/2021, art. 75, inciso IX)

Fundamentação legal e da hipótese de dispensa de licitação:

A presente demanda está fundamentada na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que institui a Lei de Licitações e Contratos Administrativos, bem como no Decreto Municipal nº 951/2024, que regulamenta, no âmbito do Município de Cláudia/MT, os procedimentos relativos à fase de planejamento das contratações públicas e demais disposições aplicáveis.

1. DO OBJETO:

CONTRATAÇÃO DE SISTEMA WEB, NA MODALIDADE SOFTWARE AS A SERVICE – SAAS, DE CRIAÇÃO, GERENCIAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS DIGITAIS COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL INTEGRADA, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO, PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES DE TODAS AS SECRETARIAS DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL DE CLÁUDIA – MT.

1.1. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO:

1.1.1 O contrato terá vigência de **24 meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima de 10 anos conforme disposto no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021.

2. JUSTIFICATIVA:

A presente contratação fundamenta-se na necessidade de modernização estrutural da gestão administrativa do Poder Executivo Municipal de Cláudia – MT, diante das limitações operacionais atualmente verificadas na tramitação, organização e armazenamento dos processos administrativos. O modelo predominante de gestão documental física, aliado à



dependência de servidor local para armazenamento de dados digitais, tem se mostrado ineficiente, oneroso e tecnicamente limitado, impondo restrições de capacidade, escalabilidade e segurança. A infraestrutura local expõe a Administração a riscos de indisponibilidade, falhas técnicas, perda de dados, vulnerabilidades de acesso e ausência de redundância adequada, comprometendo a continuidade e a integridade das informações institucionais.

A dimensão concreta desse cenário é evidenciada pelo consumo de aproximadamente 565.000 (quinhentas e sessenta e cinco mil) folhas impressas no último exercício, relacionadas exclusivamente à tramitação, instrução e arquivamento de processos administrativos nas diversas secretarias e unidades do Município — Recursos Humanos, Engenharia, Contabilidade, Unidades Básicas de Saúde, Escolas, Creches e demais departamentos —, e pela condução de 104 (cento e quatro) procedimentos licitatórios no exercício de 2025, com valor global de referência de aproximadamente R\$ 67.631.853,22 (sessenta e sete milhões, seiscentos e trinta e um mil, oitocentos e cinquenta e três reais e vinte e dois centavos), cada qual gerando individualmente um conjunto expressivo de documentos nas fases de planejamento, instrução, formalização e execução contratual, estimando-se que apenas esses procedimentos tenham produzido mais de 3.000 (três mil) documentos formais, número que se multiplica ao serem consideradas as cópias de controle, vias de tramitação interna e comunicações entre setores, sem contar os demais processos de rotina administrativa.

A inexistência de um ambiente digital unificado para protocolo eletrônico, tramitação processual e gerenciamento de documentos compromete a eficiência administrativa e dificulta o acompanhamento tempestivo das demandas internas e externas. A tramitação física depende de deslocamento presencial entre setores, ausência de fluxos padronizados e inexistência de mecanismos automatizados de alerta e monitoramento, fatores que impactam diretamente no cumprimento de prazos legais, na execução orçamentária e na condução de procedimentos administrativos, especialmente os vinculados às contratações públicas e demais rotinas estratégicas da Administração. Agrava esse quadro o fato de que parcela significativa dos processos nasce em meio digital — oriundos de sistemas como COPLAN, BLL, Transferegov e InvestSUS, entre outros — e, na ausência de canal eletrônico estruturado de tramitação entre setores, precisa ser impressa para circular fisicamente e, posteriormente, digitalizada novamente para arquivamento, configurando ciclo redundante que consome recursos, degrada a qualidade documental e atrasa as tramitações sem agregar qualquer valor ao processo.



Adicionalmente, o elevado consumo anual de papel, insumos de impressão e espaço físico para arquivamento revela custo operacional significativo e impacto ambiental relevante, além de ampliar os riscos de deterioração documental e perda de informações. A dependência de infraestrutura descentralizada e não integrada dificulta a padronização de procedimentos, a rastreabilidade e o controle auditável das movimentações processuais, aspectos fundamentais para a boa governança administrativa e para o atendimento às exigências dos órgãos de controle.

A contratação de sistema web em ambiente de computação em nuvem, na modalidade SaaS, permitirá a implementação de estrutura digital integrada, segura, escalável e com níveis avançados de proteção da informação, incluindo criptografia de dados, controle de acesso por perfis, trilhas de auditoria, redundância geográfica e backups automatizados. A incorporação de inteligência artificial aplicada à gestão documental possibilitará automação de rotinas, verificação assistida de documentos, apoio à redação de textos administrativos e otimização dos fluxos processuais, contribuindo para maior produtividade, padronização e controle gerencial. A solução pretendida atende aos princípios constitucionais da eficiência, economicidade, transparência e planejamento, promovendo governança digital, segurança jurídica dos documentos eletrônicos, fortalecimento do controle interno e conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com a Lei nº 13.709/2018 — LGPD. Trata-se, portanto, de medida estratégica e necessária para elevar o nível de maturidade administrativa do Município, assegurar continuidade operacional, reduzir custos estruturais e aprimorar o atendimento à sociedade.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

A presente demanda está fundamentada na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que institui a Lei de Licitações e Contratos Administrativos, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD —, aplicável em razão do tratamento de dados pessoais de servidores e cidadãos no âmbito da solução contratada, e no Decreto Municipal nº 951/2024, que regulamenta, no âmbito do Município de Cláudia – MT, os procedimentos relativos à fase de planejamento das contratações públicas e demais disposições aplicáveis. A necessidade da contratação encontra-se detalhadamente fundamentada no Estudo Técnico Preliminar — ETP elaborado pela Secretaria Municipal de Administração, documento integrante deste processo administrativo, nos termos do art. 6º, inciso XXIII, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021.



4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

A solução a ser contratada deverá ser uma plataforma web integrada de gestão, digitalização e tramitação de fluxos e processos administrativos, operando na modalidade *Software as a Service* — SaaS —, em ambiente de computação em nuvem, com acesso via navegador web, sem necessidade de instalação de qualquer software local nos equipamentos do Município. A plataforma deverá ser acessível a todos os servidores efetivos, comissionados ou eleitos do Poder Executivo Municipal de Cláudia – MT, sem limitação de número de usuários internos ativos, garantindo universalidade de acesso a todas as secretarias, departamentos e unidades administrativas do Município, de forma simultânea e ininterrupta.

A solução deverá ser composta pelas seguintes funcionalidades integradas em ambiente único:

Protocolo e Gestão Documental, que deverá contemplar o registro, controle, tramitação eletrônica e arquivamento de todos os documentos e processos administrativos internos e externos da Administração Municipal, abrangendo os procedimentos de Protocolo Cidadão e Geral, Processo Administrativo, Carta de Serviços, Pedido e-SIC, Processo Administrativo Disciplinar — PAD —, Ato Oficial e Processo de Compras em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

Comunicação Oficial, que deverá contemplar a criação, tramitação, assinatura eletrônica e arquivamento de Ofícios, Memorandos, Circulares, Portarias e Chamados Técnicos entre as unidades administrativas do Município e com terceiros, com rastreabilidade completa de todas as movimentações, confirmação de recebimento, histórico cronológico das interações e controle de prazos de resposta.

Licenciamentos, que deverá contemplar a digitalização dos procedimentos administrativos das áreas de obras, meio ambiente e vigilância sanitária, permitindo que cidadãos e empresas submetam requerimentos e acompanhem o andamento de seus processos de forma online, por meio de formulários inteligentes com validação de preenchimento e direcionamento automático ao setor responsável, abrangendo os procedimentos de Aprovação de Projeto, Certidão de Uso e Ocupação de Solo, Alvará de Construção, Alvará de Reforma, Habite-se, Consulta Prévia, Fiscalização, Licença para Fechamento de Rua, Remoção de Obstáculos em Vias Públicas, Instalação de Sinalização de Trânsito, Denúncias de Riscos, Poda de Árvores que Ofereçam Risco à Segurança, Solicitação de Vistoria em Imóveis, Licenciamento Ambiental nas modalidades LAP, LAI e LAO, Solicitação de Redução da Taxa de Coleta de Lixo, Corte e Poda de Árvore, Castração de Animais, Declaração de Atividade Não Constante — DANC —, Solicitação de Mudanças,



Autorização Ambiental — AuA —, Alvará Sanitário, Pedido de Estudo de Viabilidade Sanitária, Comunicação de Buracos em Vias, Obras Públicas, Limpeza de Lotes Públicos, Diretriz Urbanística, Manutenção de Iluminação Pública, Aprovação de Loteamento, Poda de Canteiros Centrais e Desmembramento, Remembramento e Retificação de Áreas.

Ouvidoria, que deverá disponibilizar canal oficial e integrado de atendimento às manifestações da população nas modalidades Anônima, Sigilosa e Nominal, com registro, classificação, tramitação interna e controle de prazos de resposta, assegurando o cumprimento das obrigações legais de transparência e participação cidadã sem necessidade de sistema paralelo ou ferramenta externa.

Inteligência Artificial, que deverá estar integrada nativamente à plataforma, contemplando verificação automatizada de documentos anexados aos processos e protocolos e funcionalidade de agente de inteligência artificial para apoio às rotinas administrativas, atuando sempre como recurso auxiliar ao servidor, sem substituir a análise e a decisão humana.

Além das funcionalidades acima, a plataforma deverá operar em infraestrutura de nuvem com criptografia de dados em trânsito e em repouso, backups automatizados, redundância geográfica, disponibilidade contínua e escalabilidade sem necessidade de investimento em hardware pelo Município, eliminando por completo a dependência do servidor local atualmente utilizado e todos os riscos de indisponibilidade, perda de dados e vulnerabilidades de segurança a ele associados. A contratação deverá incluir obrigatoriamente os serviços de implantação com configuração parametrizada dos fluxos, unidades organizacionais e perfis de acesso à realidade do Município de Cláudia – MT, treinamento estruturado destinado aos servidores das secretarias e unidades envolvidas, e suporte técnico contínuo via helpdesk durante toda a vigência contratual, com atendimento de primeiro e segundo nível, correção de falhas e atualizações evolutivas e corretivas sem custo adicional, constituindo solução completa e integrada para a modernização estrutural da gestão administrativa do Poder Executivo Municipal.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

Os requisitos a seguir estabelecem as condições técnicas e funcionais mínimas que deverão ser atendidas pela solução a ser contratada, de modo a assegurar aderência às necessidades da Administração Municipal. Tais requisitos visam garantir eficiência administrativa, controle e rastreabilidade dos processos, segurança da informação,



organização documental e adequado atendimento às demandas internas e externas do Município.

5.1. Requisitos Funcionais de Protocolo e Gestão Documental

5.1.1. A solução deverá permitir o controle e gerenciamento de documentos e protocolos conforme sua origem, classificando-os obrigatoriamente em três categorias: Entrada para documentos recebidos de terceiros ou do cidadão; saída para documentos expedidos pela Administração; e interno para documentos de uso exclusivo entre unidades da própria Prefeitura. Essa classificação deverá estar visível em todas as telas onde o documento for referenciado, permitindo que qualquer servidor identifique imediatamente a natureza e o fluxo do documento sem necessidade de abrir o processo. O sistema deverá arquivar todos os documentos no formato PDF/A, padrão adequado para arquivamento de longo prazo, garantindo a integridade e a legibilidade do conteúdo ao longo do tempo, independentemente de atualizações tecnológicas.

5.1.2. O sistema deverá realizar o registro completo de cada documento e protocolo, contendo obrigatoriamente os seguintes campos: tipo de documento ou protocolo; origem (entrada, saída ou interno); número do documento e/ou protocolo; forma de entrega; data do documento; situação atual do documento no fluxo; nível de sigilo atribuído; data de previsão para atendimento, correspondente ao prazo limite para resolução da demanda; assunto; e campo de observações livres. Esses campos deverão ser preenchidos no momento do registro e permanecer acessíveis e editáveis por usuários autorizados ao longo de toda a tramitação, com registro automático de cada alteração realizada. A obrigatoriedade de preenchimento de cada campo poderá ser parametrizada por tipo de documento, de modo que o sistema exija apenas os dados relevantes para cada categoria documental, sem impor preenchimentos desnecessários que prejudiquem a operação dos servidores.

5.1.3. Emissão de recibo de protocolo, com possibilidade de geração em duas vias quando físico e envio eletrônico quando virtual, contendo minimamente: tipo, número, data/hora, remetente, assunto, usuário e unidade responsável.

5.1.4. A solução deverá possibilitar o recebimento e o envio de protocolos e documentos pelo site institucional do Município, criando um canal eletrônico oficial para que cidadãos, empresas e outros órgãos possam encaminhar demandas sem necessidade de deslocamento presencial para entrega de documentos ou verificação de andamento. No momento do envio, o sistema deverá emitir recibo eletrônico automaticamente, carregando o e-mail de correspondência do remetente cadastrado no sistema, com possibilidade de o usuário incluir ou alterar outros endereços de e-mail para o envio do recibo sem que isso afete



o cadastro permanente da pessoa. O servidor responsável pelo recebimento deverá conseguir parametrizar o assunto e o texto do e-mail de confirmação enviado ao remetente, personalizando a comunicação conforme o tipo de demanda recebida.

5.1.5. O sistema deverá permitir a vinculação entre documentos e protocolos correlatos, estabelecendo relação lógica e rastreável entre registros que se relacionam entre si. Como exemplos de vinculações necessárias: um protocolo de requerimento de alvará deverá poder ser vinculado ao ofício de resposta da Secretaria competente; um memorando de solicitação deverá poder ser vinculado ao despacho de autorização; e uma denúncia recebida deverá poder ser vinculada ao relatório de fiscalização gerado em consequência. Essa vinculação deverá ser visível em todos os documentos da cadeia e permitir que qualquer servidor autorizado visualize o histórico completo do fluxo a partir de qualquer ponto da cadeia documental, sem necessidade de buscas separadas em cada registro.

5.1.6. A solução deverá manter numeração automática, sequencial e independente para cada tipo de documento e processo administrativo, gerada no momento do registro sem intervenção manual do servidor. A numeração deverá abranger tanto os documentos de comunicação oficial, como Ofícios, Memorandos, Circulares e Portarias, quanto os processos administrativos de qualquer natureza. O sistema deverá ainda permitir a configuração de formatos de numeração personalizados por tipo de documento ou processo, como a inclusão do ano de exercício ou do código da unidade emissora, atendendo às necessidades de padronização da Administração Municipal e permitindo a identificação imediata do exercício e da origem de cada registro a partir de seu número.

5.1.7. O sistema deverá suportar a criação e a tramitação em lote de documentos, permitindo que o servidor registre ou encaminhe múltiplos documentos simultaneamente quando a demanda operacional assim exigir. Esse recurso é especialmente relevante para rotinas de alta frequência, como comunicações periódicas entre secretarias, notificações recorrentes a contribuintes ou encaminhamentos simultâneos de um mesmo documento a múltiplos destinatários, reduzindo o tempo de operação e o retrabalho gerado pelo registro ou tramitação individual de cada documento.

5.1.8. A solução deverá permitir a configuração de uma relação de documentos obrigatórios por tipo de processo ou protocolo, funcionando como um checklist vinculado ao tipo documental. Quando o servidor iniciar o registro de um processo ou protocolo de determinado tipo, o sistema deverá apresentar automaticamente a lista de documentos exigidos para aquela categoria e deverá impedir a finalização do registro ou a tramitação para a próxima etapa enquanto todos os itens obrigatórios não tiverem sido conferidos e



confirmados pelo usuário. Esse controle é fundamental para garantir que processos incompletos não avancem no fluxo, evitando retrabalho, devoluções tardias e descumprimento de requisitos legais em procedimentos como licenciamentos, processos administrativos disciplinares e processos de compras regidos pela Lei nº 14.133/2021.

5.1.9. O sistema deverá permitir o cancelamento controlado de documentos e protocolos por usuários com perfil autorizado, com registro obrigatório do motivo do cancelamento e da identificação do servidor responsável pela ação. Ao ser cancelado, o documento deverá ter seu status atualizado para "cancelado" de forma visível em todas as telas, registros e módulos onde ele for referenciado, incluindo os cadastros de pessoas vinculadas, os processos relacionados e os serviços online.

5.2. Requisitos de Tramitação, Fluxos de Trabalho e Controle de Prazos

5.2.1. Controle de tramitação entre unidades e usuários, com registro de encaminhamentos, recebimentos, histórico e responsáveis, garantindo rastreabilidade e transparência interna.

5.2.2. O sistema deverá permitir a criação e o gerenciamento de fluxos de trabalho parametrizáveis, nos quais o administrador do sistema poderá definir etapas sequenciais ou paralelas, atribuir responsáveis a cada etapa, estabelecer prazos para análise ou manifestação em cada fase e configurar ações automáticas decorrentes do cumprimento ou do descumprimento de cada etapa. Esses fluxos deverão ser vinculáveis a tipos de processo ou protocolo específicos, de modo que, ao ser criado um processo de determinado tipo, o fluxo correspondente seja iniciado automaticamente com todas as etapas, responsáveis e prazos já configurados. Isso elimina a necessidade de decisão manual sobre o próximo passo em cada tramitação, padroniza os procedimentos e reduz a dependência do conhecimento tácito dos servidores sobre os fluxos administrativos do Município.

5.2.3. O sistema deverá permitir a configuração de prazo padrão por tipo de documento ou protocolo, de modo que, ao ser criado um registro daquele tipo, o sistema calcule e preencha automaticamente o prazo limite de atendimento com base na data de criação e no prazo configurado para aquela categoria. Esse controle é fundamental para garantir que a Administração Municipal atenda às demandas dentro dos prazos legais e institucionais, especialmente os previstos na Lei de Acesso à Informação, na Lei nº 14.133/2021 para processos de compras e nas legislações municipais aplicáveis. O sistema deverá oferecer ao servidor visão clara dos processos próximos ao vencimento do prazo, possibilitando ação preventiva antes do descumprimento.



5.2.4. A solução deverá enviar notificações e avisos automáticos aos destinatários de documentos tramitados, informando sobre o recebimento de novas demandas e movimentações em processos de sua responsabilidade, diretamente na interface do sistema, sem dependência de e-mail externo para a comunicação interna. Adicionalmente, o sistema deverá notificar o remetente confirmando que o destinatário recebeu e tomou ciência do documento encaminhado, encerrando a incerteza hoje existente sobre o recebimento de comunicações internas realizadas por meios informais. Essas notificações deverão ser configuráveis por tipo de evento e por perfil de usuário, evitando sobrecarga de avisos em servidores que operam volumes altos de documentos.

5.2.5. O sistema deverá permitir que o servidor acesse e receba documentos diretamente a partir do aviso de notificação, sem necessidade de realizar buscas manuais no sistema para localizar o item recebido. Ao clicar no aviso, o servidor deverá ser direcionado imediatamente ao documento ou processo correspondente, podendo realizar a leitura, o recebimento formal e o encaminhamento sem percorrer menus ou realizar consultas adicionais. Esse recurso reduz o tempo operacional de acesso às demandas e melhora a agilidade no tratamento dos processos em tramitação.

5.3. Requisitos de Busca, Indexação e Recuperação da Informação

5.3.1. A solução deverá dispor de mecanismo de localização avançada de documentos e protocolos, permitindo a realização de buscas por múltiplos critérios combinados simultaneamente, incluindo: número do documento ou protocolo; origem; nome da pessoa vinculada ao documento; CPF ou CNPJ; período de data do documento ou protocolo; tipo de documento; situação atual; assunto; usuário de criação; e unidade de criação. A combinação simultânea de critérios é essencial para reduzir o tempo de localização de documentos em bases com grande volume de registros, como será o caso do Município após os primeiros meses de operação da plataforma.

5.3.2. sistema deverá permitir a busca por conteúdo interno dos documentos digitais anexados aos processos e protocolos, utilizando tecnologia de Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR), de modo que o servidor consiga localizar um documento a partir de palavras ou trechos contidos no próprio texto do arquivo, sem necessidade de abrir manualmente cada documento para verificar seu conteúdo. Essa funcionalidade é indispensável para a recuperação eficiente de informações em processos que acumulam grande número de anexos ao longo de sua tramitação.

5.4. Requisitos de Gestão de Arquivos e Armazenamento



5.4.1. A solução deverá permitir a anexação e vinculação de arquivos digitais em múltiplos formatos, incluindo DOC, DOCX, PDF, JPEG, PNG e XML, entre outros, diretamente aos registros de documentos e protocolos cadastrados no sistema, garantindo a associação permanente entre os metadados do processo e seus respectivos arquivos digitais. Todos os arquivos vinculados deverão estar disponíveis para visualização e download a qualquer momento por usuários com perfil autorizado, sem necessidade de acesso a sistemas ou pastas externas ao sistema.

5.4.2. O sistema deverá possibilitar a visualização dos documentos digitais diretamente na interface da plataforma, no formato em que foram arquivados, sem necessidade de download ou abertura em ferramentas externas para a consulta rotineira. Essa funcionalidade garante que o servidor possa conferir o conteúdo de um documento durante a tramitação sem interromper o fluxo de trabalho no sistema, reduzindo o tempo operacional de análise documental.

5.4.3. A solução deverá permitir a organização dos arquivos digitais em grupos e pastas definidos pela Administração, possibilitando a estruturação do acervo digital por critérios como unidade administrativa, tipo de processo, ano de exercício ou qualquer outra classificação que o Município determine como adequada. Essa organização facilita a localização de documentos por navegação direta na estrutura de pastas, complementando a busca por campos e critérios textuais.

5.4.4. O sistema deverá permitir a junção de múltiplos arquivos PDF em um único documento consolidado, com possibilidade de o servidor definir a ordem em que os arquivos serão dispostos no documento final antes da execução da junção. Essa funcionalidade é essencial para a montagem de peças processuais completas, como processos licitatórios, processos administrativos disciplinares e processos de licenciamento, eliminando a necessidade de ferramentas externas de edição de PDF para essa operação rotineira.

5.4.5. O sistema deverá manter campo de indicação do local de arquivamento físico dos documentos, registrando o arquivo e a pasta onde o original em papel está guardado, permitindo o controle híbrido entre o acervo digital e o acervo físico durante o período de transição do modelo atual para o modelo plenamente digital. Esse controle é necessário porque documentos físicos anteriores à implantação do sistema continuarão sendo consultados e referenciados, e a rastreabilidade entre o registro digital e a localização do original físico é indispensável para a integridade do acervo municipal.

5.5. Requisitos de Segurança da Informação, Perfis de Acesso e Auditoria



5.5.1. A solução deverá dispor de sistema completo de gestão de usuários e perfis de acesso, com níveis diferenciados de permissão por unidade administrativa, setor e usuário individual. Cada servidor deverá acessar apenas as funcionalidades, documentos e informações compatíveis com suas atribuições funcionais, impedindo que servidores de uma secretaria visualizem ou interfiram em processos de outra secretaria sem autorização explícita. O administrador do sistema deverá conseguir criar, editar, suspender e excluir usuários, atribuir e revogar perfis de acesso e configurar permissões específicas por funcionalidade, sem necessidade de suporte técnico externo para a gestão rotineira de acessos.

5.5.2. O sistema deverá controlar o acesso aos documentos pelo nível de sigilo atribuído a cada registro, garantindo que apenas usuários com perfil compatível com o nível de sigilo do documento consigam visualizá-lo ou movimentá-lo. Documentos sigilosos, como processos administrativos disciplinares, informações de natureza fiscal ou dados pessoais sensíveis, não deverão ser acessíveis a servidores sem a devida autorização, independentemente da unidade em que trabalham, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

5.5.3. O sistema deverá exibir nas telas principais de visualização de documentos e processos, a identificação do servidor que criou o registro e do servidor que realizou a última atualização, com data e hora de cada ação, sem que o usuário precise acessar o log do sistema para essa verificação rotineira. Essa visibilidade imediata de autoria e alteração fortalece a responsabilização dos servidores pelos atos praticados no sistema e facilita a identificação de quem contactar em caso de dúvidas sobre determinado registro.

5.5.4. Log detalhado e ativo das ações, com trilha de auditoria para usuários e documentos, permitindo fiscalização, controle interno e apuração de incidentes.

5.5.5. Log visual de status de arquivos, para verificação de integridade/estado no sistema e rastreamento do ciclo de vida do documento.

5.5.6. Autenticação e verificação de integridade de documentos em PDF, com mecanismo de validação (ex.: hash/código verificável) e identificação visual de autenticidade quando aplicável.

5.5.7. O sistema deverá dispor de recurso de assinatura eletrônica, vinculada ao usuário logado no sistema, de modo que documentos gerados pela plataforma possam ser assinados eletronicamente com validade jurídica, dispensando a assinatura física convencional. O sistema deverá registrar e exibir o nome completo do signatário e a data e hora em que a assinatura foi aposta, sem necessidade de abrir o arquivo PDF para essa



verificação. Deverá ser suportada a assinatura coletiva, em que múltiplos usuários assinam o mesmo documento em fluxo sequencial ou simultâneo, e a assinatura automática pelo usuário logado no momento da criação do documento, para tipos documentais que assim forem configurados. Essa funcionalidade é essencial para dar validade jurídica aos documentos eletrônicos produzidos pelo Município, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e com a Lei nº 14.063/2020, que regulam as assinaturas eletrônicas no âmbito da Administração Pública.

5.6. Requisitos de Relatórios, Gestão e Monitoramento

5.6.1. A solução deverá emitir relatórios gerenciais configuráveis pelo próprio Município, contendo informações de documentos e protocolos, situação de tramitação, prazos, dados de contato e cadastro dos remetentes e destinatários, permitindo a criação de múltiplos modelos de relatório para diferentes finalidades administrativas. Os relatórios deverão poder ser exportados em formatos digitais editáveis e não editáveis, para uso em controles internos, prestações de contas e atendimento a solicitações de informações.

5.6.2. Relatórios pré-estabelecidos e personalizáveis, com diversos critérios, para apoiar controles, auditorias e monitoramento das rotinas administrativas.

5.6.3. O acesso aos relatórios deverá ser controlado por grupos de usuários, de modo que apenas servidores com perfil autorizado possam visualizar relatórios que contenham informações sensíveis, sigilosas ou estratégicas. Essa segregação impede que relatórios com dados consolidados de toda a Administração sejam acessíveis a servidores cujas atribuições não justifiquem o acesso a esse nível de informação.

5.7. Requisitos de Digitalização e Reconhecimento Óptico de Caracteres

5.7.1. A solução deverá suportar a digitalização de documentos físicos integrada ao scanner, com acionamento direto a partir da interface do sistema sem necessidade de software intermediário, e com aplicação automática de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres) nos documentos digitalizados, convertendo as imagens em texto pesquisável e indexável. Essa funcionalidade é essencial para a transição do acervo físico atual para o modelo digital, permitindo que documentos em papel sejam incorporados ao sistema com a mesma capacidade de busca e recuperação dos documentos nato-digitais.

5.8 Requisitos de Geração de Documentos e Modelos

5.8.1 O sistema deverá permitir a criação de modelos de documentos pré-configurados, com campos automaticamente preenchidos a partir dos dados já registrados no sistema, como número do documento, data de criação, tipo de documento, nome do



usuário criador, e nome e dados do remetente ou destinatário, de modo que o servidor precise apenas complementar o conteúdo específico de cada comunicação, sem redigir do zero as informações que o sistema já possui. Os documentos gerados a partir de modelos deverão poder ser exportados nos formatos PDF e DOCX, permitindo tanto o arquivamento definitivo quanto a edição posterior quando necessário.

5.9 Requisitos de Licenciamentos

5.9.1 A solução deverá dispor de funcionalidade para digitalização e gestão dos procedimentos administrativos de licenciamento das áreas de obras, meio ambiente e vigilância sanitária, permitindo que cidadãos, empresas e interessados iniciem e acompanhem seus processos de licenciamento de forma totalmente online, sem necessidade de deslocamento presencial para entrega de documentos ou verificação de andamento. O sistema deverá utilizar formulários inteligentes para cada tipo de licenciamento, que orientem o solicitante no preenchimento, identifiquem erros e dados incompletos antes do envio, calculem automaticamente taxas e valores quando aplicável, e encaminhem o processo diretamente à secretaria e ao servidor responsável pela análise sem intervenção manual de triagem. Os procedimentos que deverão estar disponíveis na plataforma são: Aprovação de Projeto; Certidão de Uso e Ocupação de Solo; Alvará de Construção; Alvará de Reforma; Habite-se; Consulta Prévia; Fiscalização; Licença para Fechamento de Rua; Remoção de Obstáculos em Vias Públicas; Instalação de Sinalização de Trânsito; Denúncias de Riscos; Poda de Árvores que Ofereçam Risco à Segurança; Solicitação de Vistoria em Imóveis; Licenciamento Ambiental nas modalidades LAP (Licença Ambiental Prévia), LAI (Licença Ambiental de Instalação) e LAO (Licença Ambiental de Operação); Solicitação de Redução da Taxa de Coleta de Lixo; Corte e Poda de Árvore; Castração de Animais; Declaração de Atividade Não Constante (DANC); Solicitação de Mudas; Autorização Ambiental (AuA); Alvará Sanitário; Pedido de Estudo de Viabilidade Sanitária; Comunicação de Buracos em Vias; Obras Públicas; Limpeza de Lotes Públicos; Diretriz Urbanística; Manutenção de Iluminação Pública; Aprovação de Loteamento; Poda de Canteiros Centrais; e Desmembramento, Remembramento e Retificação de Áreas.

5.10 Requisitos de Ouvidoria

5.10.1 A solução deverá disponibilizar canal oficial de ouvidoria integrado à plataforma, com atendimento às manifestações da população em três modalidades distintas. Na modalidade Anônima, o solicitante não precisa se identificar e o sistema não coleta nem registra dados que permitam sua identificação. Na modalidade Sigilosa, a identidade do solicitante é registrada no sistema, mas protegida por controle de acesso restrito, sendo



vedada sua divulgação aos servidores que tratam a demanda. Na modalidade Nominal, a identidade do solicitante é registrada e visível aos responsáveis pelo tratamento da manifestação. O sistema deverá registrar, classificar, encaminhar internamente e controlar os prazos de resposta de todas as manifestações recebidas, com notificação automática ao solicitante sobre o recebimento e a conclusão do tratamento de sua manifestação, cumprindo as obrigações legais de transparência e participação cidadã sem necessidade de sistema paralelo ou ferramenta externa.

5.11 Requisitos de Inteligência Artificial Integrada

5.11.1 A solução deverá possuir funcionalidade de inteligência artificial nativamente integrada à plataforma, não como ferramenta externa ou complementar, operando como recurso de apoio à eficiência administrativa sem substituir a análise, o julgamento e a decisão dos servidores em nenhuma hipótese. A IA deverá atuar em apoio direto às rotinas do sistema, sendo acionada automaticamente ou por comando do servidor durante a tramitação dos processos.

5.11.2 A funcionalidade de IA deverá realizar análise automatizada dos documentos anexados aos processos e protocolos, utilizando leitura por OCR e processamento semântico do conteúdo dos arquivos, para verificar se os documentos inseridos correspondem aos tipos documentais exigidos para aquele processo. O sistema deverá identificar e sinalizar ao servidor ausências de documentos obrigatórios, inconsistências entre o tipo de arquivo anexado e o tipo exigido, e possíveis inadequações documentais que devam ser verificadas antes do prosseguimento da tramitação. Essa verificação assistida reduz os erros de instrução processual e os retrabalhos gerados pela tramitação de processos com documentação incompleta ou equivocada.

5.11.3 A funcionalidade de IA deverá permitir a geração automática de resumos de documentos extensos, como relatórios técnicos, pareceres jurídicos, processos licitatórios volumosos e contratos, apresentando ao servidor uma síntese objetiva do conteúdo do documento para apoio à análise gerencial e à tomada de decisão, sem necessidade de leitura integral do documento para identificação das informações essenciais.

5.12 Requisitos de Infraestrutura, Disponibilidade e Segurança

5.12.1 A solução deverá operar exclusivamente em infraestrutura de computação em nuvem, sendo vedada a instalação de qualquer componente do sistema em servidores locais do Município.

5.12.2 Todos os dados armazenados e transmitidos pela plataforma deverão ser protegidos por criptografia, tanto em trânsito (nas comunicações entre o navegador do



usuário e os servidores da solução) quanto em repouso (nos sistemas de armazenamento onde os dados estão gravados). A solução deverá realizar backups automatizados dos dados com frequência mínima diária, com retenção por prazo compatível com as obrigações legais de guarda documental da Administração Pública e com redundância geográfica que garanta a recuperação dos dados em caso de falha em um dos ambientes de armazenamento.

5.12.3 Todos os dados, documentos, registros e informações gerados ou armazenados no âmbito dos processos administrativos realizados na plataforma deverão permanecer sob domínio e titularidade exclusivos do Município de Cláudia – MT. A contratada não poderá utilizar, compartilhar, comercializar ou processar os dados do Município para finalidades distintas da prestação do serviço contratado, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD). Ao término do contrato, a contratada deverá assegurar a exportação integral dos dados e documentos do Município em formato aberto e legível, no prazo a ser definido no contrato, garantindo a continuidade operacional da Administração sem perda de informações.

5.13 Requisitos de Usabilidade

5.13.1. A solução deverá dispor de interface intuitiva, organizada e de fácil utilização, permitindo que servidores com diferentes níveis de familiaridade com ferramentas tecnológicas consigam executar as rotinas administrativas do dia a dia, como cadastro de documentos, tramitação, consulta, anexação de arquivos e acompanhamento de prazos, sem necessidade de conhecimentos técnicos avançados. A navegação deverá ser clara, com menus, campos e funcionalidades dispostos de forma lógica e consistente em todas as telas do sistema, reduzindo a curva de aprendizado durante o período de implantação e minimizando erros operacionais decorrentes de interfaces confusas ou contraditórias.

5.14 Requisitos de Escalabilidade

5.14.1 A solução deverá suportar o crescimento progressivo do volume de documentos, protocolos, usuários e processos administrativos ao longo da vigência contratual, sem prejuízo de desempenho, estabilidade ou disponibilidade. A plataforma deverá comportar a ampliação do uso por novas unidades administrativas, setores e fluxos processuais sem necessidade de contratações adicionais ou adequações de infraestrutura por parte do Município, e deverá manter desempenho adequado mesmo diante do aumento simultâneo da demanda operacional e do número de usuários ativos.

5.15 Requisitos de Implantação, Treinamento e Suporte

5.15.1 A contratação deverá incluir os serviços de implantação da solução, compreendendo a configuração parametrizada dos fluxos administrativos, unidades



organizacionais, tipos documentais, perfis de acesso e demais parâmetros operacionais à realidade específica do Município de Cláudia – MT. A implantação deverá ser conduzida com a participação ativa dos servidores responsáveis por cada secretaria e unidade, de modo a assegurar que os fluxos configurados reflitam com precisão as rotinas administrativas reais do Município.

5.15.2 O treinamento dos servidores deverá ser estruturado em etapas progressivas, abrangendo: introdução geral à plataforma e seus benefícios; operação básica de cadastro, tramitação e consulta; funcionalidades avançadas para gestores e técnicos; procedimentos de diagnóstico e resolução de problemas comuns; prática supervisionada com acompanhamento em tempo real; e avaliação final do aprendizado com sessão de feedback. O treinamento deverá ser suficiente para que os servidores das secretarias e unidades envolvidas consigam operar a plataforma de forma autônoma ao final do período de implantação, sem dependência de suporte externo para as operações rotineiras.

5.15.3 Viabilizar a solicitação de melhorias e ajustes funcionais, com o objetivo de aprimorar a eficiência, a usabilidade e a aderência aos processos administrativos do Município, sem comprometer a integridade, a segurança e a continuidade das informações.

5.15.4 A contratada deverá disponibilizar suporte técnico contínuo via helpdesk durante toda a vigência contratual, com atendimento de primeiro nível (orientação operacional e resolução de dúvidas de uso) e segundo nível (correção de falhas técnicas e inconsistências do sistema), nos dias úteis em horário comercial, no mínimo. A contratada deverá corrigir falhas que impeçam ou comprometam o funcionamento da plataforma no menor prazo possível, e deverá realizar atualizações evolutivas e corretivas da solução sem custo adicional ao Município, mantendo a plataforma em sua versão mais atualizada durante toda a vigência contratual

6 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

A execução do objeto contratado obedecerá a um plano de trabalho acordado entre as partes, estruturado em três fases sequenciais e complementares: implantação e configuração, treinamento e operação assistida, e execução contínua dos serviços. O início formal da execução se dará na data de assinatura do contrato, a partir da qual todos os prazos previstos nesta seção passam a ser contados.

6.1. Da Fase de Implantação e Configuração

Após a assinatura do contrato, a contratada deverá realizar reunião de alinhamento com a equipe da Contratante no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, para apresentação formal



da metodologia de implantação, identificação dos servidores-chave de cada secretaria e definição do cronograma detalhado de execução. A reunião deverá contar com a participação dos gestores das secretarias envolvidas e do fiscal do contrato designado pela Administração Municipal.

Na sequência, a contratada deverá realizar levantamento detalhado dos fluxos de processos administrativos vigentes no Município, abrangendo as rotinas de todas as secretarias e unidades que utilizarão o sistema, para que a parametrização da plataforma reflita fielmente a realidade operacional da Administração Municipal de Cláudia – MT. Esse levantamento deverá resultar em documento formal de configuração, apresentado à Contratante para validação antes do início da parametrização do sistema.

A fase de implantação compreenderá obrigatoriamente: criação de todas as unidades organizacionais do Município na plataforma; configuração dos tipos documentais e processos administrativos conforme a realidade do Município; definição dos perfis de acesso por unidade, setor e usuário; parametrização dos fluxos de trabalho com etapas, responsáveis e prazos por tipo de processo; configuração dos checklists documentais por tipo de processo; parametrização dos modelos de numeração por tipo e origem; e configuração dos modelos de documentos pré-preenchidos a serem utilizados pelas secretarias. O prazo máximo para conclusão da implantação e disponibilização do sistema em ambiente de produção, apto ao uso pelos servidores, será de 60 (sessenta) dias corridos contados da data da reunião de alinhamento. Durante esse período, a contratada deverá realizar testes do sistema configurado em conjunto com representantes da Contratante, garantindo que todas as funcionalidades estejam aderentes aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e que eventuais ajustes sejam realizados antes do início da operação pelos servidores. A Contratante designará servidores de referência em cada secretaria para participar das validações, garantindo que o sistema seja aprovado por quem efetivamente o utilizará no dia a dia administrativo.

6.2. Da Fase de Treinamento e Operação Assistida

Concluída a implantação e validado o sistema em ambiente de produção, a contratada deverá promover o treinamento estruturado dos servidores municipais, organizado em turmas conforme o perfil de cada grupo de usuários. Deverão ser realizadas, no mínimo, duas modalidades de capacitação: uma destinada aos administradores do sistema, responsáveis pela gestão de usuários, perfis e parametrizações, com conteúdo aprofundado sobre as



funcionalidades de configuração da plataforma; e outra destinada aos servidores operacionais de cada secretaria, abrangendo as rotinas diárias de cadastro, tramitação, consulta, assinatura eletrônica e acompanhamento de prazos. Os treinamentos poderão ser realizados de forma presencial ou remota, conforme acordado entre as partes, devendo a contratada disponibilizar material didático de apoio em formato digital para consulta posterior pelos servidores. O período de operação assistida terá início imediatamente após os treinamentos e deverá se estender pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos, durante os quais a contratada manterá equipe técnica à disposição para sanar dúvidas de operação, realizar ajustes finos na parametrização identificados durante o uso real, e garantir que os servidores adquiram segurança e autonomia na utilização da plataforma. Durante a operação assistida, quaisquer necessidades de reconfiguração ou ajuste identificadas pelos servidores deverão ser atendidas pela contratada sem custo adicional, desde que se trate de adequações dentro do escopo contratado e dos parâmetros já levantados na fase de implantação.

6.3 Da Fase de Execução Contínua dos Serviços

Encerrado o período de operação assistida, o contrato entra em sua fase contínua, na qual a contratada será responsável pela manutenção do pleno funcionamento da plataforma, pela prestação de suporte técnico aos usuários e pela realização de atualizações evolutivas e corretivas sem custo adicional ao Município. O suporte técnico deverá ser prestado via canal de atendimento (helpdesk), com registro e controle de todas as solicitações abertas pela Contratante, garantindo rastreabilidade dos chamados e dos respectivos tempos de atendimento e resolução. Os chamados serão classificados conforme sua severidade e atendidos dentro dos prazos máximos estabelecidos na tabela a seguir:

Severidade	Descrição	Prazo de Resposta	Apresentação de Solução ou Alternativa
Alta	Funcionalidade crítica da plataforma completamente inoperante, independentemente da causa, impedindo o acesso ou o uso do sistema pelos servidores	2 horas úteis	10 horas úteis
Média	Indisponibilidade parcial da plataforma, sem afetar diretamente funcionalidades essenciais ao funcionamento administrativo	4 horas úteis	20 horas úteis
Baixa	Falhas que impactam minimamente a plataforma, afetando parcialmente a	8 horas úteis	40 horas úteis



	operação sem comprometer serviços críticos		
--	--	--	--

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

O modelo de gestão do contrato descreve como a execução do objeto será acompanhada, fiscalizada e avaliada pela Administração Municipal ao longo de toda a vigência contratual, em conformidade com o art. 117 e o art. 140 da Lei nº 14.133/2021 e com o Decreto nº 11.246/2022, assegurando que os serviços prestados atendam permanentemente aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e que eventuais falhas ou inadimplementos sejam identificados e corrigidos com tempestividade.

7.1 Da Fiscalização do Contrato

O acompanhamento e a fiscalização do contrato serão realizados por servidores formalmente designados pela autoridade competente antes do início da execução. Os fiscais designados para o presente contrato são a servidora **Alice Ramos de Vargas**, na condição de fiscal titular, e a servidora **Aline Erig da Silva**, na condição de fiscal suplente, nos termos do art. 117, caput, da Lei nº 14.133/2021. Na ausência ou impedimento do fiscal titular, o fiscal suplente assumirá integralmente as atribuições de fiscalização. Os fiscais deverão ter acesso a todos os documentos da contratação antes do início da execução, incluindo este Termo de Referência, o contrato firmado e o cronograma de implantação acordado com a contratada.

O fiscal técnico será responsável por acompanhar a execução do objeto nos moldes contratados, verificando se a disponibilidade da plataforma, o atendimento dos chamados de suporte, a realização dos treinamentos e a qualidade dos serviços prestados estão em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência. O fiscal deverá anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências identificadas durante o acompanhamento, com a descrição necessária para a regularização de falhas ou irregularidades, emitindo notificações formais à contratada com fixação de prazo para correção sempre que necessário. Toda a interação com a contratada deverá ser documentada por escrito nos autos do processo de fiscalização, assegurando rastreabilidade dos fatos ocorridos ao longo da vigência do contrato, tanto para fins de controle interno quanto para atendimento a eventuais requisições de órgãos de controle externo. Tratativas exclusivamente verbais não terão valor para fins de registro de ocorrências ou aplicação de sanções.

7.2 Do Recebimento Provisório

O recebimento provisório dos serviços ficará a cargo do fiscal técnico do contrato e será realizado mediante verificação do cumprimento das exigências de caráter técnico previstas neste Termo de Referência, nos termos do art. 140, inciso I, alínea "a", da Lei nº



14.133/2021. Na fase de implantação, o recebimento provisório ocorrerá após a constatação de que o sistema foi configurado, parametrizado e disponibilizado em ambiente de produção em conformidade com o levantamento realizado e com os requisitos estabelecidos. Na fase de treinamento, ocorrerá após a verificação de que as capacitações foram ministradas e de que os servidores estão operando a plataforma de forma autônoma. Na fase de execução contínua, o recebimento provisório será realizado mensalmente mediante ateste do fiscal na nota fiscal apresentada pela contratada, após verificação de que os serviços do período foram prestados satisfatoriamente, sem pendências de suporte não resolvidas nem indisponibilidades injustificadas. O recebimento provisório deverá ser formalizado em documento registrado nos autos, com descrição das verificações realizadas.

7.3 Do Recebimento Definitivo

O recebimento definitivo do objeto ficará a cargo do gestor do contrato ou de comissão designada pela autoridade competente, nos termos do art. 140, inciso I, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021, e será formalizado mediante termo detalhado que comprove o atendimento integral das exigências contratuais. O recebimento definitivo abrange, além da verificação técnica do objeto, a conferência da regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da contratada e o cumprimento de todas as obrigações assumidas no contrato. Ao término da vigência contratual, o gestor deverá elaborar relatório final contendo as informações sobre a consecução dos objetivos que justificaram a contratação, em conformidade com o art. 174, § 3º, inciso VI, alínea "d", da Lei nº 14.133/2021.

7.4 Do Protocolo de Comunicação

Toda a comunicação formal entre a Contratante e a contratada durante a execução do contrato deverá ser realizada por escrito, por meio de ofício ou e-mail corporativo institucional, com registro nos autos do processo de fiscalização. A contratada deverá indicar preposto responsável pelo acompanhamento do contrato no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura, informando nome, cargo, e-mail e telefone do responsável. Quaisquer alterações no preposto deverão ser comunicadas à Contratante com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis. Serão realizadas reuniões de acompanhamento com periodicidade mínima bimestral, cujas pautas e atas deverão ser formalizadas e assinadas por ambas as partes, compondo o histórico de gerenciamento do contrato.

8. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

A contratação objeto deste Termo de Referência será realizada por meio de dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a contratação direta com órgão ou entidade integrante da Administração Pública que tenha sido



criado para finalidade específica compatível com o objeto, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

8.1 Da Identificação do Fornecedor

O fornecedor da solução objeto desta contratação é o Banco do Brasil S.A., sociedade de economia mista federal, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob o nº 00.000.000/0001-91, com sede no Setor de Autarquias Norte, Quadra 5, Lote B, Torre 1, Edifício Banco do Brasil, 15º andar, Brasília – DF, integrante da Administração Pública Indireta Federal, na forma do art. 4º, inciso II, alínea "b", do Decreto-Lei nº 200/1967, e controlado pela União Federal.

8.2 Da Justificativa para a Dispensa

O Banco do Brasil S.A. disponibiliza, exclusivamente a entes da Administração Pública, a solução denominada BB Governo Digital, plataforma tecnológica SaaS de digitalização de fluxos e processos administrativos, desenvolvida no âmbito do ecossistema de soluções do Banco voltadas à modernização e à eficiência da gestão pública. A solução não é comercializada ao setor privado, sendo sua disponibilização restrita a municípios, estados e órgãos públicos, o que a qualifica como serviço prestado por entidade integrante da Administração Pública em finalidade compatível com o objeto da contratação, nos exatos termos da hipótese de dispensa prevista no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021. A contratação direta com o Banco do Brasil S.A. é respaldada pelo Acórdão 1940/2015-TCU-Plenário, que reconhece a viabilidade de contratação direta de instituição financeira oficial para prestação de serviços em caráter exclusivo, desde que demonstrada a compatibilidade do preço com o mercado. A inexistência de licitação não decorre de mera conveniência administrativa, mas da natureza jurídica do fornecedor e da exclusividade institucional da solução, fatores que tornam a competição inviável para este objeto específico, sem que haja qualquer violação aos princípios da isonomia e da competitividade.

8.3 Da Compatibilidade do Preço com o Mercado

Em cumprimento ao disposto no art. 75, inciso IX, c/c o art. 23 da Lei nº 14.133/2021, foi realizada pesquisa de preços que demonstra a compatibilidade do valor contratado com os praticados no mercado para soluções tecnológicas de gestão de processos administrativos e protocolo eletrônico em ambiente SaaS, conforme documentação integrante do processo administrativo de dispensa de licitação. A pesquisa de preços está detalhada na Seção 10 deste Termo de Referência.



9. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO:

item	Código	Descrição	UND	QTD	Valor	Total
1	62094	SISTEMA WEB, NA MODALIDADE SOFTWARE AS A SERVICE – SAAS, DE CRIAÇÃO, GERENCIAMENTO E ARMAZENAMENTO DE DADOS DIGITAIS COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL INTEGRADA, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO	un	01	167.991,60	167.991,60

TOTAL GERAL: R\$ 167.991,60 (cento e sessenta e sete mil novecentos e noventa e um reais e sessenta centavos).

O valor da contratação é de R\$ 167.991,60 (cento e sessenta e sete mil novecentos e noventa e um reais e sessenta centavos) para o período de 24 (vinte e quatro) meses, correspondendo a uma tarifa mensal de R\$ 6.999,65 (seis mil novecentos e noventa e nove reais e sessenta e cinco centavos), conforme a tabela oficial de preços do fornecedor reproduzida neste item.:

Tabela de preços por faixa populacional:

Faixa	População Mínima (hab.)	População Máxima (hab.)	Preço da Solução no Ano (R\$)	Tarifa da Solução no Mês (R\$)
1	1	19.999	83.995,80	6.999,65
2	20.000	29.999	125.995,80	10.499,65
3	30.000	39.999	167.995,80	13.999,65
4	40.000	49.999	209.995,80	17.499,65
5	50.000	59.999	247.800,00	20.650,00
6	60.000	79.999	335.995,80	27.999,65
7	80.000	99.999	419.995,80	34.999,65
8	100.000	124.999	524.995,80	43.749,65
9	125.000	149.999	611.995,92	50.999,66
10	150.000	199.999	815.995,92	67.999,66
11	200.000	249.999	1.019.999,92	84.999,66
12	250.000	299.999	1.187.996,04	98.999,67
13	300.000	349.999	1.385.996,04	115.499,67
14	350.000	399.999	1.583.996,04	131.999,67
15	400.000	499.999	1.979.996,04	164.999,67
16	500.000	599.999	2.375.996,04	197.999,67
17	600.000	699.999	2.687.996,16	223.999,68



18	700.000	799.999	3.071.996,16	255.999,68
19	800.000	899.999	3.347.996,28	278.999,69
20	900.000	999.999	3.719.996,28	309.999,69
21	1.000.000	1.499.999	5.399.996,40	449.999,70
22	1.500.000	2.499.999	8.099.996,76	674.999,73
23	2.500.000	8.999.999	26.999.997,00	2.249.999,75
24	9.000.000	14.999.999	44.999.997,00	3.749.999,75

Conforme a tabela, o Município de Cláudia – MT, com população estimada entre 1 e 19.999 habitantes, enquadra-se na Faixa 1, à qual corresponde o valor anual de R\$ 83.995,80 e a tarifa mensal de R\$ 6.999,65, sendo esse, portanto, o valor aplicável à presente contratação.

10. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

Os pagamentos à contratada serão efetuados pela Contratante observando-se as condições abaixo estabelecidas, em estrita consonância com a Lei nº 14.133/2021 e demais normas financeiras aplicáveis:

• **Forma de pagamento:** O valor do contrato será pago em 24 (vinte e quatro) parcelas mensais, mediante atesto da implantação, início da operação do sistema e execução dos serviços iniciais previstos no contrato, incluindo suporte, capacitação e demais obrigações contratuais da contratada. O pagamento abrangerá integralmente tanto a disponibilização contínua do sistema (licenciamento/uso da solução em nuvem) durante os 24 (vinte e quatro) meses de vigência, quanto os serviços de suporte técnico, manutenções corretivas e evolutivas, implantação e treinamento, estando todas essas obrigações contempladas no valor global contratado.

• **Procedimento de faturamento:** A contratada deverá emitir Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados. A Nota Fiscal deverá discriminar o nome do serviço (por exemplo, “Licenciamento e suporte de sistema de gestão documental – mês de ____/202X”) e o valor correspondente, além de atender aos requisitos fiscais exigidos (CNPJ da contratada, da Prefeitura, descrição do período de referência, etc.). A fatura deverá ser entregue à Secretaria Municipal de Administração (ou setor competente indicado pela Contratante) para conferência.

• **Ateste e prazo de pagamento:** O pagamento somente será processado após o **atesto do Fiscal do Contrato** na Nota Fiscal, confirmando que os serviços daquele período foram prestados satisfatoriamente, sem pendências. A partir do ateste, a Prefeitura terá até **30 (trinta) dias** para realizar o pagamento, nos termos do art. 145, I da Lei 14.133/2021. A



data de vencimento do pagamento será considerada como o dia em que constar a emissão da ordem bancária de pagamento em favor da contratada. Caso a Contratante atrase o pagamento além do prazo legal, poderá incidir atualização monetária e juros moratórios na forma da legislação, se cabível, respeitando-se o princípio da estrita legalidade no dispêndio público.

• **Condições para pagamento:** Além do regular ateste da execução, a realização de cada pagamento fica condicionada à apresentação, pela contratada, dos documentos que comprovem a manutenção de sua regularidade fiscal e trabalhista (conforme já mencionado em Obrigações da Contratada). Ou seja, a cada faturamento, a contratada deverá estar com certidões válidas de FGTS, INSS, Tributos Federais, Dívida Ativa da União, Tributos Estaduais e Municipais e Certidão de Débitos Trabalhistas, quando cabíveis. A Contratante poderá exigir cópias atualizadas desses documentos antes de autorizar o pagamento. O não cumprimento dessa condição ensejará a suspensão do pagamento até regularização, sem que tal retenção gere direito a qualquer reajustamento de preços ou indenização à contratada, já que deriva de culpa exclusiva desta.

• **Rejeição de notas fiscais:** Caso a Nota Fiscal apresentada contenha erros, ou os serviços correspondentes não tenham sido executados de acordo com as especificações e qualidade exigidas, a Contratante poderá rejeitar a fatura, informando oficialmente à contratada os motivos da rejeição. Nesta hipótese, não correrá o prazo de pagamento até que a contratada providencie a devida correção da nota fiscal ou sane as falhas na execução do serviço. Após a reapresentação da nota fiscal corrigida e a devida aprovação pelo Fiscal, contar-se-á então o prazo de até 30 dias para pagamento.

• **Vedações: Não será concedido pagamento antecipado** de valores em nenhuma hipótese, ou seja, todo desembolso ocorrerá estritamente após a prestação do serviço referente. Também não serão pagos valores que não estejam previstos no contrato (pagamentos extra-contratuais) ou que excedam o valor contratado sem o devido termo aditivo aprovado. Nenhum pagamento parcial ou total efetuado eximirá a contratada de suas responsabilidades contratuais, nem implicará aceitação definitiva do objeto pela Contratante, caso posteriormente se verifiquem vícios, defeitos ou descumprimento das condições pactuadas.

• **Impostos e retenções:** Do valor de cada faturamento, a Prefeitura efetuará as retenções de tributos previstos em lei, tais como ISSQN, IRRF, CSRF (Contribuições Sociais), se aplicáveis, de acordo com a legislação federal, estadual e municipal em vigor. A contratada deverá considerar tais retenções no seu fluxo financeiro. Estará dispensada retenção caso a



contratada apresente documentações de optante pelo Simples Nacional ou outras que a isentem, na forma da lei, desde que aceitas pelo setor competente da Administração Tributária Municipal.

Atendidas todas as condições acima e não havendo impedimentos, o pagamento será efetuado pontualmente, contribuindo para a boa execução do contrato. A Contratante se compromete a envidar esforços para agilizar os trâmites internos de liquidação e pagamento, enquanto a contratada deve zelar por apresentar documentos corretos e manter sua regularidade, para evitar atrasos involuntários.

11. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

Órgão: 03.001 – Gabinete do Secretário Administração

Função: 04 – Administração

Subfunção: 122 – Administração Geral

Programa: 0002 – Gestão Governamental Eficaz E Transparente

Ação: 2114 - Gestão Documental E Digitalização Dos Processos Administrativos

Natureza da despesa: 3.3.90.00 – Aplicações Diretas

Fonte de recurso: (042) 1.500.0000 - Recursos não Vinculados de Impostos – R\$ 167.991,60 (cento e sessenta e sete mil novecentos e noventa e um reais e sessenta centavos).

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA:

12.1 Da Contratante (Prefeitura Municipal de Cláudia/MT):

- **Disponibilização de condições e informações:** Proporcionar à contratada todas as condições necessárias para a execução adequada dos serviços, incluindo acesso às dependências, equipamentos e sistemas relevantes, assim como fornecer em tempo hábil todas as informações, documentos e esclarecimentos sobre os fluxos de trabalho atuais que sejam essenciais para a implantação e parametrização do sistema contratado.

- **Suporte institucional e de infraestrutura:** Garantir que a infraestrutura de TI local necessária ao uso do sistema esteja disponível e funcional (por exemplo, acesso à Internet, computadores com navegadores compatíveis, scanners para digitalização de documentos etc.), e adotar as providências administrativas internas, como a edição de atos normativos ou portarias que se façam necessárias para institucionalizar o uso do processo eletrônico no âmbito municipal.

- **Acompanhamento e fiscalização:** Designar formalmente um ou mais servidores de seu quadro para atuarem como **Gestor/Fiscal do Contrato** (indicando titular e suplente),



conforme previsto no art. 117 da Lei nº 14.133/2021. O Fiscal do Contrato irá acompanhar e fiscalizar a execução do objeto, anotando em registro próprio todas as ocorrências pertinentes, exigindo as correções necessárias no caso de falhas ou inadimplemento e reportando aos superiores quaisquer questões que ultrapassem sua competência. A Contratante deverá prover capacitação aos fiscais designados, quando necessário, especialmente por se tratar de contrato de tecnologia da informação, para que possam desempenhar a contento as atividades de monitoração do desempenho do sistema e verificação do cumprimento do SLA.

- **Recebimento e pagamento:** Efetuar o recebimento formal do objeto nos termos pactuados e realizar os pagamentos devidos à contratada conforme as condições estabelecidas neste Termo (ver seção de Pagamento), desde que cumpridas as exigências de entrega e qualidade. O pagamento de cada fatura deverá ser precedido da conferência e ateste pelo Fiscal do Contrato de que os serviços faturados foram efetivamente prestados. A Contratante se obriga a quitar as faturas aprovadas dentro do prazo estipulado, respeitando o limite legal de 30 dias, contado da data do ateste, consoante o art. 145, inciso I, da Lei 14.133/2021.

- **Notificação de irregularidades:** Comunicar formalmente à contratada, de maneira tempestiva (assim que constatadas), quaisquer falhas, irregularidades ou não conformidades observadas na execução do contrato, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis. Eventuais ocorrências de descumprimento contratual, atrasos ou desempenho insuficiente deverão ser registradas em relatório/termo específico pelo Fiscal e encaminhadas à contratada para ciência e correção, estabelecendo-se prazos para adequação quando for o caso.

- **Aplicação de penalidades:** Notificar a contratada por escrito quanto à aplicação de eventuais penalidades, multas ou sanções administrativas decorrentes do descumprimento parcial ou total das obrigações contratuais, assegurando o direito ao contraditório e à ampla defesa nos termos da lei. A Contratante adotará as providências legais cabíveis na hipótese de inexecução contratual, podendo rescindir o contrato e aplicar sanções conforme previsto na seção de Penalidades deste Termo e na legislação vigente.

- **Vedações:** A Contratante não aceitará a cessão ou transferência total do contrato a terceiros sem sua prévia anuência. É permitida a subcontratação parcial do objeto, especialmente da infraestrutura de nuvem necessária à operação da solução, desde que haja autorização prévia da Contratante, que avaliará se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto. Em qualquer hipótese de



subcontratação, permanece a responsabilidade integral da contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada e responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações correspondentes ao objeto subcontratado. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do Município ou com agente público que desempenhe função na contratação, fiscalização ou gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente até o terceiro grau.

12.2 Da Contratada:

- **Execução adequada e responsabilidade técnica:** Executar integralmente os serviços objeto do contrato com estrita observância às especificações deste Termo de Referência, empregando os melhores recursos técnicos e mão de obra qualificada, de forma a garantir que os resultados alcançados atendam aos objetivos estipulados. A contratada será responsável por quaisquer falhas, erros ou deficiências na execução, devendo corrigi-los às suas expensas e responder por eventuais prejuízos causados à Administração ou a terceiros em decorrência de sua ação ou omissão.

- **Regularidade jurídica e fiscal:** Não ter, em seu quadro societário, servidor público ativo ou agente político do Município de Cláudia, em observância ao art. 7º, §3º, da Lei 14.133/2021 (que veda a participação de servidor da entidade contratante como sócio da empresa contratada). Manter durante toda a execução contratual todas as condições de habilitação e qualificação exigidas quando da contratação, especialmente a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária. A contratada deverá apresentar, sempre que solicitado pela Contratante ou por ocasião do pagamento, comprovação de regularidade com o INSS, FGTS, Fazenda Federal, Estadual e Municipal e certidão de débitos trabalhistas negativas, conforme exigido na fase de habilitação, sob pena de suspensão dos pagamentos até a devida regularização, nos termos do art. 137, §1º, da Lei 14.133/2021.

- **Disponibilização de equipe e infraestrutura:** Disponibilizar profissionais capacitados em número suficiente para a realização dos serviços de implantação, suporte e treinamento, conforme proposto. Todos os membros da equipe da contratada deverão possuir a qualificação necessária para suas funções (analistas de sistema, instrutores de treinamento, suporte técnico etc.), sendo desejável experiência prévia em implantações similares. A contratada deverá arcar integralmente com todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e securitários de seus funcionários envolvidos, não havendo qualquer vínculo empregatício destes com a Contratante. Quaisquer despesas relativas a deslocamentos,



hospedagens ou alimentação de seus profissionais para execução dos serviços deverão estar inclusas no valor contratual, não sendo admitido custo adicional à Contratante.

- **Implantação e entrega do sistema:** Realizar a implantação do sistema conforme o cronograma acordado, garantindo a entrega de todos os módulos e funcionalidades em perfeito funcionamento. A contratada deve cumprir os prazos estabelecidos para cada etapa (parametrização, testes, entrada em produção etc.), sob pena de incidência de penalidades por atraso injustificado. No ato da implantação, deverá entregar à Contratante toda a documentação técnica pertinente (manuais de uso do sistema para usuários e administradores, documentação de configuração realizada, plano de treinamento, contatos de suporte etc.). É obrigação da contratada garantir a transição suave do modo de trabalho anterior (processos físicos) para o novo sistema eletrônico, apoiando o cliente na importação ou cadastro inicial de dados, e atuando conjuntamente na definição do chamado “dia zero de papel”.

- **Treinamento e capacitação:** Ministras os treinamentos aos servidores designados pela Prefeitura, cobrindo todos os tópicos necessários para o uso eficiente da solução, conforme detalhado nas especificações técnicas. Deverá fornecer material de apoio impresso e/ou digital aos participantes. Caso, após o treinamento inicial, identifiquem-se lacunas de conhecimento ou necessidade de treinamento complementar, a contratada compromete-se a realizar sessões adicionais (ou reciclagens) sem custo extra, até que os usuários-chave estejam plenamente aptos a operar o sistema.

- **Suporte técnico contínuo:** Prestar suporte técnico durante toda a vigência contratual, atendendo prontamente às solicitações da Contratante. A contratada deverá manter canais de comunicação claros para suporte (telefone, e-mail, sistema de chamados) e observar os níveis de serviço mínimos acordados, solucionando problemas técnicos dentro dos prazos máximos estabelecidos. Em caso de falhas graves no sistema (que impeçam a utilização das funcionalidades principais), a contratada deverá mobilizar seus recursos para corrigir a situação no menor tempo possível, incluindo, se necessário, atendimento emergencial fora do horário comercial. O não cumprimento dos níveis de serviço de suporte sujeitará a contratada às penalidades cabíveis, além de registro negativo em sua performance contratual.

- **Manutenção e atualizações:** Realizar, por iniciativa própria e/ou quando solicitado pela Contratante, a manutenção evolutiva do sistema, garantindo que este permaneça tecnologicamente atualizado e adequado às necessidades do Município. Quaisquer atualizações, correções de bugs ou aprimoramentos que sejam disponibilizados pelo fabricante do software ou desenvolvidos pela contratada durante o período do contrato devem



ser implantados em ambiente de produção sem custos adicionais, observando-se a compatibilidade com os processos do cliente e minimizando interrupções (preferencialmente agendando atualizações fora do horário de expediente dos usuários). A contratada deverá comunicar com antecedência qualquer indisponibilidade programada para manutenção, que deverá ocorrer preferencialmente em horários noturnos ou fins de semana, de modo a não prejudicar as atividades da Prefeitura.

- **Relatórios e acompanhamento de desempenho:** Fornecer à Contratante relatórios técnicos e gerenciais periódicos sobre o desempenho do sistema e a execução dos serviços. Esses relatórios devem ser emitidos em intervalos a combinar (mensal, bimestral ou trimestral), contendo informações tais como: estatísticas de uso do sistema (quantidade de processos abertos, documentos armazenados, usuários ativos), indicadores de desempenho (tempo médio de tramitação, disponibilidade do sistema/up-time, número de chamados de suporte abertos e resolvidos, etc.), bem como uma avaliação qualitativa dos benefícios obtidos e eventuais obstáculos identificados. Os relatórios de desempenho permitirão à Administração acompanhar os resultados da contratação em termos de eficiência e efetividade, e servirão de base para eventuais ajustes ou cobranças de melhorias durante a vigência do contrato. A contratada deve manter diálogo proativo com a fiscalização do contrato, informando periodicamente o andamento dos trabalhos, e comparecer a reuniões de acompanhamento sempre que convocada pela Contratante.

- **Conformidade e ajustes contratuais:** Manter, durante toda a execução, postura colaborativa e em conformidade com as cláusulas contratuais. Caso ocorram eventos que possam comprometer, ainda que temporariamente, a execução do contrato (por motivo de força maior ou caso fortuito, por exemplo), a contratada deverá comunicar formal e imediatamente a Contratante, explicando a situação e apresentando plano de contingência ou solicitação de ajuste, se cabível. A contratada deve aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários ao objeto, respeitados os limites do art. 125 da Lei Federal nº 14.133/2021 (até 25% de alteração do valor inicial atualizado do contrato, para mais ou para menos). Também deverá aceitar possíveis ajustes nos cronogramas ou metodologias, desde que formalmente acordados com a Contratante, visando sempre ao atingimento pleno dos objetivos do contrato.

- **Responsabilidade legal e fiscal:** Responder integralmente por quaisquer encargos tributários, trabalhistas, previdenciários, securitários ou comerciais decorrentes da execução do contrato. A inadimplência da contratada quanto a esses encargos não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá ser alegada para



eximir a contratada de cumprir as obrigações assumidas, em consonância com o art. 121 da Lei 14.133/2021. A contratada também se responsabilizará por eventuais danos causados ao patrimônio público municipal ou a bens de terceiros em virtude de ação ou omissão dolosa ou culposa de seus empregados ou prepostos, promovendo os ressarcimentos devidos se tais situações ocorrerem.

13. DAS PENALIDADES:

Em caso de descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela contratada, execução insatisfatória dos serviços, atrasos injustificados ou qualquer outra infração contratual ou legal, poderão ser aplicadas à contratada as seguintes penalidades, garantida prévia defesa, nos termos dos arts. 155 a 158 da Lei nº 14.133/2021:

Advertência: Sanção de natureza educativa, aplicada por escrito, nos casos de infrações leves ou inexecução parcial do contrato que não justifiquem penalidade mais grave. Servirá como alerta formal para que a contratada corrija as falhas constatadas, permanecendo registrada em seus assentamentos para fins de histórico.

• **Multa:** Penalidade de natureza pecuniária, podendo ser estipulada de forma moratória e/ou compensatória, a depender da gravidade da infração. As multas poderão ser descontadas de pagamentos devidos ou cobradas judicialmente, se necessário. A aplicação de multa não impede que a Contratante rescinda o contrato ou aplique outras sanções previstas em lei, quando cabíveis.

• **Suspensão temporária (Impedimento de licitar e contratar):** Penalidade administrativa pela qual a contratada, em virtude de infração grave, fica proibida de participar de novas licitações e de celebrar novos contratos com a Prefeitura Municipal de Cláudia (ou, se determinado, com toda a esfera de governo municipal, conforme art. 156, inc. III da Lei 14.133/21) pelo prazo de até **3 (três) anos**. Essa sanção poderá ser aplicada em casos de inexecução significativa do contrato, cometimento de fraude, ou má-fé comprovada, conforme a gravidade do ato e mediante processo administrativo próprio.

• **Declaração de inidoneidade:** Sanção mais gravosa, a ser aplicada nos termos do art. 156, inciso IV, da Lei 14.133/2021, nos casos de faltas extremamente graves, fraude ou conduta dolosa da contratada que atentem contra a licitação ou o contrato, acarretando a proibição de licitar e contratar com **qualquer órgão da Administração Pública**, em todas as esferas (municipal, estadual, federal), enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação na forma da lei. A declaração de



inidoneidade é de competência de autoridade superior e seus efeitos são extensivos a toda a Federação, implicando o registro da empresa em cadastros de restrição.

Além das penalidades acima, a contratada estará sujeita à **rescisão unilateral do contrato** por parte da Administração em caso de descumprimento grave, na forma do art. 137 da Lei 14.133/2021, sem prejuízo das demais consequências contratuais e legais. As sanções poderão ser aplicadas cumulativamente, se diferentes infrações forem apuradas, respeitado o devido processo legal. Havendo aplicação de penalidade, a contratada será intimada por escrito, podendo apresentar defesa no prazo legal (geralmente 5 dias úteis para advertência ou multa, e 10 dias para sanções de suspensão ou inidoneidade, conforme regulamento), a qual será analisada pela autoridade competente antes da decisão final.

Eventuais multas não recolhidas voluntariamente serão encaminhadas para cobrança por via administrativa ou judicial, conforme o caso, podendo a Contratante usar do expediente de compensação em faturas pendentes. As penalidades aqui previstas seguem o disposto na legislação federal e municipal pertinente e constarão também do contrato a ser firmado, sendo do conhecimento prévio da contratada que a aceitação deste Termo de Referência implica concordância com essas condições sancionatórias, sem prejuízo das responsabilizações cíveis e criminais cabíveis se for o caso.

14. DA FISCALIZAÇÃO:

O contrato deverá ser acompanhado e fiscalizado pela fiscal titular **Alice Ramos de Vargas** e pela suplente **Aline Erig da Silva**, ambos designados pela autoridade competente. Caso necessário, os respectivos substitutos poderão assumir a fiscalização, conforme previsto no art. 117, *caput*, da Lei nº 14.133/2021.

Cláudia - MT, em 21 de maio de 2026.

Responsável pela elaboração:

Lucas Gabriel Sokolovski Germignani

Superintendente de Captação de Recursos e Parcerias
Sec. Munic. De Planejamento, Orçamento e Gestão



MATRIZ DE RISCOS

A presente matriz identifica os principais riscos associados à contratação, indica sua probabilidade de ocorrência e impacto potencial, classifica o nível de risco resultante, define o responsável pela sua gestão e descreve as medidas de tratamento adotadas, em conformidade com o art. 18, inciso X, da Lei nº 14.133/2021, que determina a análise dos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação.

Nº	Risco identificado	Probabilidade	Impacto	Responsável	Medida de tratamento
1	Indisponibilidade da plataforma por prazo superior ao limite contratado comprometendo o acesso dos servidores ao sistema durante o expediente	Baixa	Alto	Contratada	Monitoramento contínuo pelo fiscal; aplicação de glosas proporcionais à indisponibilidade apurada; notificação formal com prazo para regularização; previsão de redundância geográfica e backups automatizados na infraestrutura da solução
2	Descumprimento dos prazos de suporte estabelecidos na tabela de severidade, com chamados críticos não atendidos dentro dos limites pactuados	Média	Alto	Contratada	Registro obrigatório de todos os chamados no sistema de helpdesk; acompanhamento mensal pelo fiscal; aplicação de glosas por ocorrência em descumprimento; advertência formal em caso de reincidência
3	Atraso na fase de implantação e configuração da plataforma, ultrapassando o prazo máximo de 60 dias corridos estabelecido neste Termo de Referência	Média	Alto	Contratada	Exigência de cronograma detalhado na reunião de alinhamento; acompanhamento pelo fiscal em marcos intermediários; previsão de penalidades por atraso injustificado; possibilidade de rescisão em caso de inadimplemento grave
4	Resistência dos servidores municipais à adoção do novo sistema, comprometendo a efetividade da implantação e o abandono do modelo físico	Alta	Alto	Contratante	Treinamento estruturado em seis etapas com prática supervisionada; designação de servidores de referência em cada secretaria; operação assistida de 30 dias mínimos; comprometimento formal da autoridade competente pela institucionalização do uso da plataforma
5	Perda ou vazamento de dados de servidores e cidadãos armazenados na	Baixa	Alto	Compartilhado	Exigência contratual de criptografia em trânsito e em repouso, controle de acesso por perfis, trilha de auditoria e conformidade com a LGPD; obrigação de comunicação



	plataforma, configurando violação à Lei nº 13.709/2018 (LGPD)				imediate de incidentes; responsabilização contratual da contratada por danos decorrentes de falha de segurança
6	Inadequação da infraestrutura local do Município (internet, equipamentos, navegadores) para operação da plataforma, gerando indisponibilidade de uso por parte dos servidores	Média	Alto	Contratante	Levantamento prévio da infraestrutura disponível antes da implantação; responsabilidade expressa da Contratante de garantir infraestrutura mínima adequada; providências administrativas internas antes do início da operação
7	Descontinuidade do fornecimento da solução por decisão do Banco do Brasil S.A., comprometendo a continuidade operacional do Município	Baixa	Alto	Compartilhado	Contratação com entidade da Administração Pública Indireta Federal, com solidez institucional e continuidade operacional asseguradas; cláusula de rescisão com aviso prévio de 30 dias; obrigação de exportação integral dos dados ao término do contrato em formato aberto e legível
8	Ausência de multiplicação interna do conhecimento após o treinamento inicial, gerando dependência de suporte externo para operações rotineiras e perda de capacidade operacional em caso de rotatividade de servidores	Alta	Médio	Contratante	Obrigação expressa da Contratante de zelar pela multiplicação interna do conhecimento; responsabilidade de capacitar novos servidores em caso de substituição de pessoal treinado; disponibilidade de material didático digital fornecido pela contratada para consulta permanente
9	Uso indevido de credenciais de acesso ao sistema por servidores ou ex-servidores, gerando acesso não autorizado a documentos sigilosos ou alteração indevida de registros	Baixa	Alto	Contratante	Gestão interna de perfis e credenciais de acesso pela Contratante; revogação imediata de acessos em caso de desligamento ou remanejamento de servidores; trilha de auditoria completa no sistema para rastreamento de acessos e ações
10	Insuficiência orçamentária para pagamento das	Baixa	Alto	Contratante	Verificação prévia da disponibilidade orçamentária e reserva de dotação antes da



	parcelas mensais durante a vigência contratual, comprometendo a continuidade dos serviços				assinatura do contrato; dotação identificada na ação orçamentária 2114 com fonte de recurso (042) 1.500.0000; acompanhamento pela área financeira ao longo da vigência
11	Publicação intempestiva do contrato no PNCP, ultrapassando o prazo máximo de 10 dias úteis previsto na Lei nº 14.133/2021, comprometendo a eficácia do ato	Baixa	Médio	Contratante	Atenção ao prazo após a assinatura; designação de responsável pela publicação no setor de licitações; registro da data de publicação nos autos do processo
12	Personalização excessiva de funcionalidades solicitada pela Contratante além do escopo padrão da solução, gerando expectativas não atendidas e conflitos contratuais	Média	Médio	Compartilhado	Ciência formal de que a solução opera conforme parâmetros padrão, sem customização de lógica ou desenvolvimento sob demanda; eventuais solicitações fora do padrão sujeitas a proposta técnica e comercial específica mediante concordância das partes, conforme Parágrafo Terceiro da Cláusula Primeira da minuta contratual
13	Indisponibilidade ou falha nos recursos de inteligência artificial integrados à plataforma	Média	Médio	Contratada	Comunicação imediata pela Contratada sobre a indisponibilidade do recurso; operação manual das funcionalidades afetadas durante o período de indisponibilidade; prazo máximo de restabelecimento conforme nível de severidade pactuado; registro do incidente no sistema de helpdesk; não aplicação de glosas exclusivamente por falha na funcionalidade de IA, desde que as demais funções do sistema permaneçam operacionais

Conclui-se que os riscos identificados são controláveis e não inviabilizam a contratação. A adoção das medidas de mitigação descritas assegurará maior estabilidade na implantação e operação do sistema. A gestão de riscos deverá ser atualizada continuamente durante a execução do contrato, com registro de novos riscos e acompanhamento dos já identificados, de modo a garantir a efetividade e segurança do projeto.

Responsável pela elaboração:

Lucas Gabriel Sokolovski Germignani
Superintendente de Captação de Recursos e Parcerias
Sec. Munic. De Planejamento, Orçamento e Gestão