



RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE FREDERICO WESTPHALEN  
RUA JOSE CANELLAS, N° 258  
CNPJ 87.612.917/0001-25  
SETOR DE LICITAÇÕES

PREF. MUNICIPAL-FW	
fls.	Rubrica
07	C

Página 1 de 9

## ANEXO II

### TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO PRESENCIAL N° 35/2016  
PROCESSO LICITATÓRIO N° 57/2016

#### Objeto da Contratação

Contratação de solução de tecnologia da informação de gestão participativa, baseada em sistema web e aplicativos mobile, sistema de votação eletrônica, sistema de gestão eletrônica de documentos, bem como manutenção mensal com suporte, para atendimento das demandas de sistema do Município de Frederico Westphalen, conforme especificações técnicas e negociais presentes no presente documento.

#### Detalhamento do Objeto

**Contratação de tecnologia baseada em sistema web e aplicativo mobile:** Trata-se de sistema de informática web para atendimento das necessidades da PMFW.

**Contratação de tecnologia baseada em cliente/servidor e aplicativo mobile:** Trata-se de sistema de informática web para atendimento das necessidades do Município.

**Contratação de tecnologia baseada em sistema web:** Trata-se de sistema de informática web para atendimento das necessidades do Município de Frederico Westphalen, conforme requisitos presentes neste documento.

**Treinamento dos usuários do sistema e da equipe de Tecnologia da Informação:** Trata-se de treinamento a ser realizado pelos usuários e equipe de TI.

**Manutenção e suporte mensal da solução:** Trata-se de contrato de manutenção e suporte mensal da solução adquirida composta dos seguintes serviços:

- **Atualização de versões:** refere-se à atualização imediata do sistema e permanente atualização do software sempre que houver lançamento de versão para o produto adquirido;
- **Manutenção corretiva:** as intervenções no sistema para correção de defeitos ou falhas de funcionalidade já existentes nos sistemas ou desenvolvidos durante a vigência do contrato;
- **Manutenção preventiva:** procedimentos destinados a prevenir a ocorrência de defeitos ou falhas, conservando os sistemas em perfeito estado de uso de acordo com as funcionalidades especificadas neste Termo;
- **Manutenção Legal:** Alterações no sistema em virtude de mudanças legais e de fontes externas ao sistema que fizerem integração com o produto adquirido, além da geração de rotinas de importação e exportação de dados extraídos de fontes externas em funcionalidades já existentes no sistema;
- **Suporte técnico ao produto:** Toda e qualquer informação técnica e operacional, tais como suporte técnico via telefone, fax, e-mail ou pessoalmente, análises de performance através de dados gerados por log do sistema, retirada de dúvidas por parte da equipe técnica de informática sobre todos os módulos do sistema, da configuração e operacionalização do sistema, dentre outras que possam surgir no decorrer do presente contrato;



## **Fundamentação da Contratação**

### **Histórico do Problema**

Com o objetivo de informatizar as rotinas da PMFW, foi solicitado estudo para contratação de um sistema de gestão participativa e relacionamento com a sociedade, unidades de classe e demais setores, visando manter uma intercomunicação permanente da PMFW com os munícipes e seus representantes, estreitando as relações entre os envolvidos e desenvolvendo as condições indispensáveis à uma gestão coordenada nas diversas áreas de atuação da Instituição.

Como não se tem nenhum sistema de informação implantado atualmente nesta Prefeitura com esta finalidade e a forma de gerenciamento do gabinete não atende as expectativas, uma vez que a dinâmica de trabalho enseja uma grande demanda, obrigando seus servidores a fazerem trabalhos de forma individual não interagindo de forma satisfatória com a sociedade.

### **Justificativa da Aquisição**

A contratação visa que a participação dos cidadãos na democracia não ocorra apenas no momento da votação e escolha dos representantes do povo. Também se dê durante todo o período do exercício do mandato público. A solução busca permitir que qualquer cidadão, faça o pedido de informação aos seus representantes neste órgão de onde quer que esteja. Este sistema deverá permitir ao cidadão acompanhar o andamento de seus pleitos, acompanhando e buscando respostas com seus representantes. Nesse tipo de serviço o interessado pode, por meio da Internet, fazer o pedido de informação ou demanda que julgar necessário. A resposta ao pleito é realizada pela Internet. A prestação desse serviço pela rede de computadores se mostra uma forma ágil e fácil de atender ao cidadão.

A existência desse serviço também se mostra vantajosa para a própria Administração Pública, pois com uma maior demanda de pedidos pela Internet, menores são os investimentos necessários para o funcionamento de um serviço de atendimento físico. Além disso, o gerenciamento dos pedidos de informação feitos pela Internet é facilitado, pois os dados já serão organizados de forma inteligente e fornecerão informações úteis também para o gestor público, por meio de relatórios gerenciais que revelarão as principais necessidades da população.

A administração participativa é um modelo de gestão atual e contemporâneo que enfatiza as pessoas, que fazem parte da organização. A gestão participativa é o conjunto harmônico de sistemas, condições organizacionais e comportamentos gerenciais que provocam e incentivam a participação de todos no processo de administrar. Visando através dessa participação, o comprometimento com os resultados (eficiência, eficácia e qualidade) não deixando a organização apresentar desqualificação.

Entretanto, para que ocorra a efetiva participação social na gestão pública, é fundamental que se implementem mecanismos de mobilização dos diferentes sujeitos relacionados ao município, fortalecendo a cidadania plena.

### **Sistema de Gestão Participativa**

#### **Acompanhamento das Solicitações/Pleitos/Mensagens pelo cidadão**

No aplicativo móvel devidamente instalado em seu celular o cidadão deverá ter condições de acompanhar todo o trâmite, com visão da localização atual, responsável e prazo para que ele receba sua resposta. Este acompanhamento deverá se dar a partir de notificações em seu dispositivo com possibilidade de detalhamento.

As atualizações ao cidadão deverão se dar nos seguintes momentos:



- Assim que for encaminhada pelo protocolo;
- Assim que tiver algum tratamento interno;
- Assim que tiver gerado algum ofício ou memorando a órgão externo;
- Assim que tiver algum tratamento externo.

#### **Acompanhamento da gestão**

Um dos objetivos do Cidadão Ocorrência PMFW é gerar uma visão das demandas da comunidade por região e conseguir de forma efetiva, qualitativa e quantitativa apresentar aos gestores desta Casa os pontos e assuntos que mais estão gerando descontentamento por parte da população e assim conseguir gerar ações efetivas de melhoria e evolução da qualidade de vida das pessoas. A divulgação ou não destas informações na grande rede ficará a cargo dos gestores. As seguintes respostas deverão estar disponíveis:

- Volume de Solicitações/Pleitos/Mensagens por tipo;
- Volume de Solicitações/Pleitos/Mensagens por assunto;
- Volume de Solicitações/Pleitos/Mensagens na linha do tempo;
- Volume de Solicitações/Pleitos/Mensagens conforme sua situação (em análise, abertas, finalizadas, demais situações);
- Volume de Solicitações/Pleitos/Mensagens tratadas internamente/externamente;
- Volume de Solicitações/Pleitos/Mensagens no prazo/atrasadas.

#### **Requisitos Técnicos**

##### **Banco de dados**

- a) Gerenciador: MySQL, na versão 5.5 ou superior;
- b) Aplicativos para dispositivos móveis: webservice para comunicação com o gerenciador;

##### **Servidor de aplicação**

O software deve ser compatível com a infraestrutura virtualizada baseada na plataforma VMware e máquinas virtuais Linux ou Windows.

O servidor de aplicação pode ser trabalhado com a arquitetura Java compatível com a versão 1.6 ou superior, C#, usando como servidor o TomCat versão 7 ou superior.

##### **Requisitos da Solução de Software**

O software a ser contratado deverá atender os seguintes requisitos:

##### **Requisitos da Solução de Gerenciamento de Gestão Participativa**

- < Plataforma totalmente web;



RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE FREDERICO WESTPHALEN  
RUA JOSÉ CANELLAS, N° 258  
CNPJ 87.612.917/0001-25  
SETOR DE LICITAÇÕES

PREF. MUNICIPAL-FW	
Fls.	Rubrica
30	C

Página 4 de 9

- < Cadastro de usuários, contendo, no mínimo, os seguintes campos: tipo, nome, cpf, tratamento, gênero, naturalidade, data de nascimento, cargo(s) ocupado(s) no momento, telefones (residencial, trabalho e celular), entidade que representa, endereços (residencial e trabalho), e-mail(s) e página pessoal na internet;
- < Possibilitar o gerenciamento dos usuários: configuração de permissões, bloqueios de usuários e criação de *blacklist*;
- < Possibilitar a autenticação no sistema através de e-mail e senha previamente cadastrado, controlando perfil de acesso e restrição às funcionalidades do sistema conforme perfil;
- < Cadastro de pessoas físicas, contendo, no mínimo, os seguintes campos: tipo, nome, cpf, tratamento, gênero, naturalidade, data de nascimento, cargo(s) ocupado(s) no momento, telefones (residencial, trabalho e celular), entidade que representa, endereços (residencial e trabalho), e-mail(s) e página pessoal na internet;
- < Permitir a gestão das Solicitações/Pleitos/Mensagens, permitindo consultas, listagens, encaminhamentos, pareceres, respostas e arquivamentos;
- < Controle de protocolo de Solicitações/Pleitos/Mensagens;
- < Cadastro de pleitos, com, no mínimo, os seguintes campos: registro de um ou mais interessados (parlamentares, pessoas físicas ou jurídicas previamente cadastradas), data de inclusão, data da finalização/conclusão do acompanhamento, situação (em andamento ou concluída), importância do pleito (prioritária ou comum), processo relacionado (administrativo ou judicial), número do processo, assunto/descrição do processo, órgão de origem, localização/distribuição, histórico do andamento, registro da conclusão, além da possibilidade de serem lançadas observações específicas;
- < Cadastro de solicitações, com, no mínimo, os seguintes campos: data da solicitação, interessado (contendo nome, cpf e e-mail), endereço completo, tipo de solicitação, assunto e descrição, além da possibilidade de anexar arquivos (fotos e documentos);
- < Permitir a geração de relatórios a partir das informações cadastradas, com combinações de filtros;
- < Emissão de etiquetas de endereçamento para os contatos cadastrados, com a opção de emissão de lista por cargo ou aniversariantes do mês, contendo os seguintes dados: tratamento, nome, cargo e endereço;
- < Emissão de relatórios de Solicitações;
- < Emissão de relatórios de Pleitos;
- < Emissão de relatórios de Mensagens;
- < Permitir a gestão das Atividades/Tarefas relacionadas a assessoria, permitindo acompanhamento, visualização, consultas, listagens, encaminhamentos, pareceres, respostas e arquivamentos;
- < Permitir a definição dos tipos de Atividades/Tarefas relacionadas à assessoria;
- < Permitir que todas as Atividades/Tarefas possuam um número único de Protocolo;
- < Permitir o relacionamento entre Solicitações/Pleitos/Mensagens com as respectivas Atividades/Tarefas que por ventura sejam necessárias para atendê-las;
- < Permitir atribuir Atividades/Tarefas aos usuários devidamente habilitados;
- < Emissão de relatórios de Atividades;
- < Emissão de relatórios de Tarefas;

Re



- < Permitir a gestão de Avisos relacionadas a assessoria, destinados a um ou mais usuários, permitindo acompanhamento, visualização, consultas e listagens;
- < Geração automática de propostas legislativas/audiências a partir de registros no sistema;
- < Possibilidade de integração com o sistema de controle de acompanhamento legislativo para disponibilização das propostas legislativas/audiências a partir de registros no sistema;
- < Possibilitar que as respostas das áreas consultadas ocorram diretamente no sistema, com login de acesso exclusivo e diferenciado para que cada área faça o acompanhamento sobre as seus dados, possibilitando ainda o cadastro de suas manifestações referente a um item e verificação de suas respectivas pendências de manifestação;
- < Existência de cadastro de Notas Técnicas elaboradas pela Instituição, referentes a cada proposição legislativa, com possibilidade de cadastrar mais de uma Nota Técnica para a mesma proposição ou a associação da mesma Nota Técnica para várias proposições correlatas, com, no mínimo, os seguintes campos: área que elaborou posição sintética da Instituição em relação à proposição, data de elaboração, data da entrega a um ou mais parlamentares ou contatos pessoa física e jurídica;
- < Possibilidade de monitoramento das proposições em andamento de acordo com o grau de importância e prioridade atual da proposição para a Instituição;
- < Emissão de respostas via e-mail aos usuários sobre suas Solicitações/Pleitos/Mensagens;
- < As Solicitações/Pleitos/Mensagens devem armazenar a data de inclusão, data da finalização/conclusão do acompanhamento, situação (em andamento ou concluída), importância da solicitação (prioritária ou comum), processo relacionado, número do processo, assunto/descrição, localização/distribuição, histórico do andamento, registro da conclusão, além da possibilidade de serem lançadas observações específicas;
- < Possibilidade de geração de relatórios de solicitações, com no mínimo os seguintes parâmetros: solicitante, cargo, número do processo, data da solicitação, tipo de processo, localização, órgão de origem, último andamento, situação da solicitação e observações, com possibilidade de exportação para os formatos pdf e doc;
- < Criar e controlar compromissos/audiências dos parlamentares, assessoria, permitindo a geração automática de pauta diária e emissão de relatórios a partir das informações das agendas;
- < Consultar automaticamente compromissos/audiências, no mínimo, pelos seguintes campos: audiências com parlamentares, audiências da chefia com parlamentares, participação de membros da assessoria em audiências públicas, reuniões, convites, aniversários, lembretes, assunto tratado, data da realização, local e participante;
- < Emissão de etiquetas de endereçamento para os contatos cadastrados (parlamentares, pessoas físicas e jurídicas), com a opção de emissão de lista por cargo ou aniversariantes do mês, contendo os seguintes dados: tratamento, nome, cargo e endereço;
- < Mapa on-line: Utilizando app do google ou equivalente o aplicativo deverá buscar a localização de Solicitações/Pleitos/Mensagens no mapa;
- < Possibilidade de acesso ao sistema na plataforma web, por intermédio de dispositivos móveis, inclusive;
- < Possibilidade de perfis diferenciados e configuráveis de acesso ao sistema.

#### Requisitos dos aplicativos mobile de Gestão Participativa



- < Deverá contemplar aplicativos para dispositivos móveis nas plataformas IOS e Android;
- < Sincronização on-line com servidor para atualização das informações no banco de dados principal;
- < O aplicativo deverá integrar-se com o Sistema de Gestão Participativa (Gerenciador), permitindo que o as atualizações das informações possam ser feitas por meio de webservice ou tecnologia equivalente;
- < Possibilitar a autenticação no aplicativo através de e-mail e senha previamente cadastrado;
- < Cadastro de pessoas físicas, contendo, no mínimo, os seguintes campos: tipo, nome, tratamento, gênero, naturalidade, data de nascimento, cargo(s) ocupado(s) no momento, telefones (residencial, trabalho e celular), entidade que representa, endereços (residencial e trabalho), e-mail, senha e página pessoal na internet;
- < Cadastro de Solicitações/Pleitos/Mensagens os quais devem conter a data de inclusão, situação (em andamento ou concluída), importância da solicitação (prioritária ou comum), solicitante, e-mail, descrição, assunto entre outros;
- < Permitir a inclusão de fotos ou arquivos pdf e doc nas Solicitações/Pleitos/Mensagens, para fornecer dados complementares ao processo;
- < Apresentar informações sobre as Solicitações/Pleitos/Mensagens cadastradas pelo usuário;
- < Apresentar principais notícia do órgão;
- < Controle das Solicitações/Pleitos/Mensagens através de geração de protocolo automático controlada pelo sistema;
- < Georreferenciamento: permitir registrar a localização de Solicitações/Pleitos/Mensagens com suas coordenadas geográficas.

#### **Requisitos da Gestão Eletrônica de Documentos)**

- < A plataforma a ser disponibilizada pela PROPONENTE deverá ser compatível com a mesma definida para o ambiente de produção e compatíveis com Windows 32 e 64 bits.
- < A PROPONENTE, deverão providenciar cópias em meio magnético, da posição final do ambiente de software da solução, tais como: tabelas, arquivos, programas e outros, que ficarão sob a guarda da CONTRATANTE.
- < O banco de dados utilizado nos sistemas deverá ser gratuito para o CONTRATANTE, não sendo permitido banco de dados com licenças provisórias ou que o CONTRATANTE tenha que licenciá-las após o término do contrato.
- < O banco de dados deverá ser multiplataforma, ou seja, deverá permitir sua instalação no mínimo em servidores Linux e Windows (32 e 64 bits).
- < O sistema deverá possuir interface gráfica;
- < Os sistemas deverão ser executados em ambiente multiusuário, em arquitetura web;
- < Os relatórios devem possuir recursos para serem salvos/exportados nos formatos TXT e/ou DOC/RTF e/ou PDF e/ou XLS;



- ( O sistema deverá estar configurado em idioma português (do Brasil).
- ( O ambiente do sistema deverá seguir rigorosamente os requisitos básicos definidos neste Termo de Referência e deverá estar devidamente instalado, configurado e povoado na data definida pela CONTRATANTE para início dos testes.

### **Elementos para Gestão do Contrato**

#### **Chamados Técnicos da Manutenção Mensal e da Garantia**

Durante a execução do contrato, as não conformidades encontradas serão registradas pelo Gestor do Contrato, ou por delegação deste, como chamados técnicos de correção. Em caso de indisponibilidade da ferramenta, os chamados poderão ser realizados por outros meios para o Interlocutor da CONTRATADA, ou pessoa designada por este, com a finalidade de se ter um atendimento mais célere. A mesma dinâmica se aplica para os chamados dos serviços que são escopo do contratado para a manutenção mensal do produto, sendo avaliados conforme os critérios previstos neste documento;

Os chamados técnicos de correção contemplam a identificação de pontos falhos e eliminação de defeitos de funcionalidades, destinados a recolocar o sistema de informação em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados;

Deverão ser atendidos em dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), em horário de 8 às 19 horas, por profissionais especializados;

O atendimento aos chamados técnicos e aos chamados previstos na manutenção mensal deverão ser feitos nas dependências da contratada, quando não for possível a solução por meio de intervenção remota. Em alguns casos, devido à natureza do serviço, poderá ser necessária a presença de técnicos especializados na PMFW;

O chamado técnico ou de manutenção será considerado fechado após atendimento e apresentação de solução definitiva dentro das condições e prazos estabelecidos na severidade do chamado aberto;

Para que ocorra o fechamento dos chamados, a CONTRATADA deverá fornecer em detalhes, e por escrito, as informações técnicas acerca da solução do problema detectado;

Cada chamado aberto poderá ser avaliado individualmente pelo gestor do contrato com o apoio da equipe técnica. Serão considerados, no mínimo, os seguintes critérios para efeito de avaliação do serviço prestado:

- a) Disponibilidade conforme períodos e horários exigidos;
- b) Agilidade, cortesia e presteza no atendimento dos chamados técnicos;
- c) Eficiência das soluções definitivas apresentadas;
- d) Entrega do produtos solicitado ou da solução do chamado;
- e) Atendimento às demais exigências contratuais;

O chamado será considerado atendido após o fechamento pelo Gestor do Contrato, ou por delegação deste;



RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE FREDERICO WESTPHALEN  
RUA JOSE CANELLAS, N° 258  
CNPJ 87.612.917/0001-25  
SETOR DE LICITAÇÕES

PREF. MUNICIPAL-FW	
fs.	Rubrica
34	C

Página 8 de 9

O atendimento aos chamados deverá seguir os prazos estabelecidos na Tabela apresentada a seguir, contabilizados a partir da abertura do chamado:

Serviço	Chamados técnicos de correção		
Severidade	Ocorrência	Prazo para atendimento	Prazo para Solução Definitiva da Origem do Problema ou do Chamado
ALTA	Comportamento Inadequado do Sistema ou Atendimento de chamado de manutenção	Em até 4 (quatro) horas	Em até 48 (quarenta e oito) horas
MÉDIA		Em até 8 (oito) horas	
BAIXA		Em até 24 (vinte e quatro) horas	Em até 72 (setenta e duas) horas

Tabela: Chamados técnicos de correção – Severidade x Prazos

Legenda:

**ALTA** – Incidente que afete a disponibilidade do sistema de informação e/ou comprometimento grave de funcionalidade, ou de dados ou de ambiente, além do suporte técnico aos usuários quanto às dúvidas sobre conceitos e recursos de funcionamento do sistema;

**MÉDIA** – Incidente que não afeta a disponibilidade do sistema de informação porém apresenta problemas que comprometem funcionalidade, de dados ou de ambiente.

**BAIXA** – Incidente do sistema de informação de pequeno ou nenhum comprometimento de funcionalidade, de dados ou de ambiente, bem como os demais atendimentos previstos no item de manutenção mensal presente neste documento.

As falhas provocadas pela operação normal do sistema de informação e comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações definidas são consideradas incidentes;

Serão considerados para efeitos dos prazos:

a) **Prazo de Retorno para Comportamento Adequado:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuado pelo Gestor do Contrato e a recolocação do sistema de informação em estado de funcionamento adequado;

b) **Prazo de Solução Definitiva:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuado pelo Gestor do Contrato e a efetiva solução do incidente tornando o sistema de informação em seu pleno estado de funcionamento;

c) Os prazos mencionados nos itens "a" e "b" serão considerados apenas se houver aceite pelo Gestor do Contrato. Não ocorrendo o aceite, a solução apresentada será desconsiderada e os prazos continuarão correndo;

A correção dos erros e desconformidades do sistema de informação compreenderá as atividades de diagnóstico, análise e implantação de nova versão corrigida;



Os chamados que envolvem o escopo da manutenção mensal, previsto neste documento, serão finalizados mediante a implantação total da solução definitiva;

Por necessidade excepcional de serviço, a CONTRATANTE também poderá solicitar a escalção de chamado para níveis superiores de severidade. Nesse caso, a escalção deverá ser justificada e os prazos dos chamados passarão a contar do início novamente;

Caso seja excedido o prazo de atendimento de um chamado, este será considerado não atendido dentro do prazo e iniciar-se-á nova contagem de prazo correspondente à severidade do chamado.

Os prazos estabelecidos neste documento para o atendimentos aos chamados de garantia e de manutenção mensal, poderão ser renegociados com a CONTRATADA, mediante pedido formalizado desta. Não sendo aceita a prorrogação do prazo, o prazo inicialmente previsto continuará servindo como referência para o atendimento da demanda;

### **Confidencialidade da Informação e Propriedade Intelectual**

A CONTRATADA obrigará-se a manter a mais absoluta confidencialidade a respeito de quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da PMFW, aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto da presente contratação, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes, conforme Termo de Confidencialidade, anexo ao presente termo de referência, a ser assinado junto com o contrato.

Todos os produtos continuarão sendo de propriedade da contratada. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação, tais como produtos de software, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivo. A regra está em conformidade com a Lei no 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei no 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral;

### **Capacitação/Treinamento nos Sistemas**

Os treinamentos das equipes deverão acontecer nas dependências da Contratante, em datas e horários a serem definidos em comum acordo com a Contratada.

A Contratada será responsável pelo fornecimento dos recursos didáticos (apostilas, livros, apresentações e demais documentos). Referido material e demais documentos utilizados no treinamento deverão ser impressos em material de boa qualidade e escritos em idioma português.

Deverá ser realizado um treinamento para a equipe técnica da Contratada, com no máximo de 10 participantes por cada módulo contratado. A duração do treinamento será de no mínimo 40 horas a ser realizado nas instalações da Contratante, sem custos, para o município.

Loiri Marchesan  
Secretário Municipal da Fazenda

Frederico Westphalen 08 de março de 2016.