

**TERMO DE REFERÊNCIA – TR**  
**Contratação de Software para Gestão das Atividades do Serviço de Inspeção Municipal (SIM) – CIDEMA**

**1. DEFINIÇÃO DO OBJETO**

1.1. **Objeto:** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de fornecimento, administração e gerenciamento de cartões vale-alimentação, na modalidade de cartões eletrônicos com chip e/ou aproximação, destinados aos servidores do CIDEMA.

1.2. **Detalhamento:** A contratação inclui:

- 1.2.1. Fornecimento de 16 (dezesesseis) cartões eletrônicos personalizados;
- 1.2.2. Disponibilização de plataforma web para gestão de créditos pelo CIDEMA;
- 1.2.3. Aplicativo móvel para consulta de saldo e rede credenciada pelos servidores;
- 1.2.4. Rede credenciada ativa com no mínimo 50 estabelecimentos em Chapecó-SC;
- 1.2.5. Suporte técnico contínuo e atendimento SAC 24/7;
- 1.2.6. Adequação integral à Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018 (LGPD).

**2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE**

2.1. A contratação visa modernizar e garantir a segurança nutricional dos servidores do consórcio, substituindo processos manuais por uma solução digital e auditável.

2.2. **A solução tecnológica permitirá:**

- 2.2.1. Centralização da gestão de benefícios do CIDEMA;
- 2.2.2. Rastreabilidade total dos repasses e uso dos créditos;
- 2.2.3. Garantia de que o benefício seja utilizado exclusivamente em estabelecimentos do ramo alimentício;
- 2.2.4. Segurança dos dados dos servidores conforme a LGPD.

2.3. A fundamentação detalhada encontra-se descrita no Estudo Técnico Preliminar.

**3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

3.1. A solução compreende o fornecimento de cartões físicos e plataforma de gestão em nuvem, acessível via navegador web e dispositivos móveis.

3.2. **O ciclo de vida do objeto é contínuo (trato sucessivo), contemplando:**

- 3.2.1. **Implantação:** Cadastro dos servidores e entrega dos cartões físicos em até 15 dias;
- 3.2.2. **Operação:** Recargas mensais de R\$ 570,00 e uso rotineiro pelos servidores na rede credenciada;
- 3.2.3. **Evolução:** Atualizações do aplicativo e expansão da rede credenciada conforme demanda.

**4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **Requisitos Gerais e de Arquitetura**

- 4.1.1. A plataforma de gestão e consulta deve operar 100% em nuvem (SaaS), garantindo acesso remoto 24/7.
- 4.1.2. O sistema deve permitir a segregação de dados e perfis de acesso (Administrador CIDEMA vs. Usuário Servidor).

- 4.1.3. Garantia de disponibilidade mínima de 99,5% ao mês para os sistemas de consulta.
- 4.1.4. Transações de segurança via protocolo HTTPS/TLS e criptografia de senhas.
- 4.2. **Requisitos Funcionais (Módulos Obrigatórios)**
  - 4.2.1. **Gestão de Beneficiários:** Cadastro, emissão de 2ª via e bloqueio de cartões;
  - 4.2.2. **Gestão de Créditos:** Módulo para pedidos de recarga e faturamento;
  - 4.2.3. **Consulta de Rede:** Mapa/Lista com endereços completos (Rua, nº e Bairro) de estabelecimentos em Chapecó-SC;
  - 4.2.4. **Extrato e Saldo:** Consulta em tempo real via aplicativo e Web para o servidor;
  - 4.2.5. **Relatórios:** Dashboards de utilização e auditoria de cargas efetuadas.
- 4.3. **Suporte e Manutenção**
  - 4.3.1. A contratada deverá fornecer suporte ilimitado e central de atendimento (0800) para bloqueios de cartões sem custos adicionais.
  - 4.3.2. O suporte técnico ao RH do CIDEMA deve ser prestado em horário comercial via telefone ou e-mail.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 5.1. **Implantação e Habilitação:** Prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a Ordem de Serviço para entrega dos cartões e liberação dos logins.
- 5.2. **Manutenção dos Níveis de Serviço:** A execução deve garantir a agilidade na concessão do benefício, devendo a Contratada assegurar que os **créditos estejam disponíveis e liberados para uso nos cartões dos servidores no prazo máximo de 04 (quatro) horas** após a comunicação/solicitação realizada pelo setor de RH do CIDEMA.
  - 5.2.1. Somente após a efetiva disponibilização dos créditos nos cartões é que deverá ser emitida a Nota Fiscal correspondente ao serviço de recarga para fins de processamento do pagamento da fatura.
- 5.3. **Atualizações Legais:** Ajustes conforme normas do Ministério do Trabalho ou LGPD sem custo adicional.
- 5.4. **Sigilo e Propriedade de Dados:** Os dados dos servidores são propriedade exclusiva do CIDEMA.
- 5.5. **DOS NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) E MANUTENÇÃO PROGRAMADA**
  - 5.5.1. **Janela de Manutenção:** Preferencialmente fora do horário comercial (07h30 às 17h00).
  - 5.5.2. **Aviso Prévio:** 48 horas para manutenções programadas.
  - 5.5.3. **Prazos de Atendimento:** Falhas Críticas (impossibilidade de uso do cartão): solução em até 08 horas. Falhas não críticas: solução em até 48 horas.

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 6.1. A gestão será realizada pelo CIDEMA, designando-se Fiscal Administrativo para validar as cargas mensais e a rede credenciada.
- 6.2. Fiscalização conforme o artigo 117 da Lei nº 14.133/2021.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- 7.1. O critério de medição será mensal, com base na quantidade de funcionários que efetivamente trabalharam no período, conforme relação enviada pelo RH do CIDEMA.
- 7.2. Cálculo do Pagamento: O valor total da fatura mensal será composto pelo somatório dos benefícios (Nº de funcionários x R\$ 570,00) somado à Taxa de Administração ofertada.
  - 7.2.1. Caso a taxa de administração vencedora seja **negativa**, o percentual de desconto será aplicado sobre o valor total dos créditos, gerando um desconto no montante final a ser pago pelo CIDEMA, mantendo-se o valor integral de R\$ 570,00 no cartão do servidor.
- 7.3. Poderá ser realizada glosa proporcional ou aplicação de multa caso a carga não seja efetuada no prazo de 4 horas ou caso a rede credenciada mínima exigida seja descumprida.

## 8. DO RECEBIMENTO

- 8.1. **Recebimento Provisório:** Ocorre na entrega dos respectivos documentos fiscais pela Contratada para fins de processamento de pagamento.
- 8.2. **Recebimento Definitivo:** Ocorre após a conferência e confirmação, por parte da fiscalização do CIDEMA, de que foi realizada integralmente a recarga nos cartões de benefício dos servidores, dentro do prazo e valores estabelecidos, validando assim a liquidação da despesa.

## 9. LIQUIDAÇÃO

- 9.1. Confirmado o quantitativo executado, em até dois dias úteis após, a nota fiscal ou documento de cobrança equivalente será inserido no sistema oficial para fins de liquidação e pagamento.
- 9.2. Para tanto, a nota fiscal deverá:
  - 9.2.1. Ser emitida com o mesmo CNPJ participante do processo licitatório;
  - 9.2.2. Conter a descrição e o quantitativo exato de serviço realizado (substituindo a "metragem" prevista no modelo original);
  - 9.2.3. Constar o valor unitário de acordo com o contrato;
  - 9.2.4. Destacar o valor de retenções tributárias cabíveis;
  - 9.2.5. Apresentar os dados bancários em nome da empresa para realização do pagamento.

## 10. PRAZO DE PAGAMENTO

- 10.1. Efetuado em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo da nota fiscal.

## 11. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

- 11.1 Garantir rede mínima de 50 estabelecimentos no perímetro urbano de Chapecó-SC.
- 11.2 Realizar backups diários dos logs de transações.
- 11.3 Substituir cartões defeituosos sem ônus para o servidor.
- 11.4 Garantir suporte 24/7 para perda ou roubo (bloqueio).

## 12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Ajustei o item **11. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA** para torná-lo muito mais completo e seguro, mantendo a nova exigência de **50 estabelecimentos** em Chapecó e detalhando as responsabilidades tecnológicas e operacionais exigidas pelo CIDEMA.

## 11. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

### 11.1. Da Rede Credenciada:

- 11.1.1. Garantir a manutenção de uma rede credenciada ativa composta por, no mínimo, **50 (cinquenta) estabelecimentos comerciais** localizados obrigatoriamente dentro do perímetro urbano da cidade de Chapecó-SC.
- 11.1.2. A rede deverá contemplar, prioritariamente, supermercados, mercados, mercearias, açougues e panificadoras, sendo vedado o credenciamento de estabelecimentos que não comercializem gêneros alimentícios.
- 11.1.3. A Contratada obriga-se a realizar o credenciamento de novos estabelecimentos indicados pelo CIDEMA, desde que estes aceitem as condições comerciais da operadora, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

### 11.2. Da Tecnologia e Segurança da Informação:

- 11.2.1. Realizar **backups diários e automáticos** de todos os logs de transações, registros de cargas e dados dos beneficiários, garantindo a rastreabilidade das operações por um período mínimo de 05 (cinco) anos.
- 11.2.2. Disponibilizar e manter atualizado o aplicativo móvel e portal web, garantindo que o servidor possa consultar saldo, extrato e endereços da rede credenciada em tempo real.
- 11.2.3. Garantir a integridade dos dados em conformidade com a **LGPD (Lei nº 13.709/2018)**, adotando criptografia e protocolos de segurança para impedir acessos não autorizados.

### 11.3. Dos Cartões e Logística:

- 11.3.1. Substituir, sem qualquer ônus para o servidor ou para o CIDEMA, cartões que apresentarem defeitos de leitura, erros de gravação no chip ou danos físicos decorrentes de falha de fabricação.
- 11.3.2. Emitir e entregar a primeira via dos cartões para novos servidores em até 10 (dez) dias úteis após a solicitação do RH.
- 11.3.3. Os cartões deverão ter validade mínima de 04 (quatro) anos, sendo a renovação automática por vencimento de inteira responsabilidade e custo da Contratada.

### 11.4. Do Atendimento e Suporte:

- 11.4.1. Garantir canal de **suporte 24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana)** via telefone gratuito (0800) ou central de atendimento para bloqueio imediato de cartões em casos de perda, furto ou roubo.
- 11.4.2. Disponibilizar suporte técnico administrativo ao setor de RH do CIDEMA em horário comercial, para resolução de inconsistências nas cargas ou problemas de acesso ao sistema de gestão.
- 11.4.3. Garantir que a liberação dos créditos ocorra rigorosamente no prazo de **04 (quatro) horas** após a comunicação do setor de RH.

## 12. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES)

- 12.1. **Advertência:** Descumprimento de prazos de suporte inicial.  
 12.2. **Multas por Indisponibilidade:** Se o sistema de recarga ou aplicativo ficar fora do ar acima do SLA (99,5%).  
 12.3. **Multas por Rede Insuficiente:** Multa de 2% sobre o valor da fatura mensal caso a rede credenciada em Chapecó fique abaixo dos 50 estabelecimentos exigidos.

## 13. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 13.1. Valor anual estimado de **R\$ 109.440,00**, conforme memória de cálculo.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT.
1	Taxa de administração para gerenciamento, emissão, distribuição e fornecimento de cartões de vale alimentação eletrônico/magnético, com chip ou similar, com senha pessoal, para recargas mensais, solicitados conforme demanda, destinado aos servidores do cidema, para aproximadamente 16 funcionários (cartões) - CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SOCIAL E MEIO AMBIENTE - CIDEMA. CNPJ n.º 03.455.536/0001-90	MES	12

## 14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 14.1. A despesa decorrente desta licitação correrá por conta da seguinte dotação:  
 PROGRAMA: 02.000 - CIDEMA  
 PROJETO/ATIVIDADE: 02.001 - PROGRAMA ADMINISTRATIVO  
 NATUREZA DA DESPESA: 3.3.90.00.00 - Aplicações Diretas  
 FONTE DE RECURSO: 1.800.0000.0000 – RECURSOS PRÓPRIOS DOS CONSÓRCIOS

Chapecó, 12 de janeiro de 2026.

**Luiz Augusto Lise**  
 Gerente de Programa  
 Responsável pela elaboração do Termo