

TERMO DE REFERÊNCIA – Lei n.º 14.133/2021**SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA****Processo Administrativo nº SEMA-PRO-2024/24823 SEMA-PRO-2024/13217****Termo de Referência nº 086/CSTI/2024****Órgão:** SEMA**Número da Unidade Orçamentária:** 27101**Unidade Administrativa Demandante:** Coordenadoria de Sistemas de Tecnologia da Informação**Estudo Técnico Preliminar nº:** 36/2023/SEMA/MT**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de serviço especializado de Desenvolvimento, Evolução, Sustentação e Suporte de Sistemas de TI, para atender as demandas dos do Sistema Integrado de Gestão Ambiental- SIGA e de sistemas legados da Secretaria de Estado de Meio Ambiente - SEMA-MT , nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Tipo	Sequência	Código	Descrição	Unid.	Exclusivo	Cota	Quant.	Valor Unit	Valor Total
Grupo 1	1	1109404	DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES (SERVIÇO PRESTADO EM PARCERIA DE ACORDO COM A LEI 13.303/2016, ART.28, § 3, II). UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO.	1 UST	-	-	14.000,00	R\$ 167,39	R\$ 2.343.460,00



Grupo 2	1	1109404	DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES (SERVIÇO PRESTADO EM PARCERIA DE ACORDO COM A LEI 13.303/2016, ART.28, § 3, II). UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO.	1 UST	-	-	39.000,00	R\$ 167,39	R\$ 6.528.210,00
Valor Total Global dos Itens							R\$ 8.871.670,00		

1.2. Desenvolvimento e Evolução dos sistemas da SEMA

- 1.2.1. Desenvolvimento e evolução de módulos e sistemas web e desktop da SEMA;
- 1.2.2. Desenvolvimento e evolução de sistemas de Geotecnologia e Geoprocessamento;
- 1.2.3. Desenvolvimento e evolução de página web.

1.3. Serviço de Sustentação, Suporte e Atendimentos aos Sistemas da SEMA

- 1.3.1. Sustentação e Atendimento aos sistemas e módulos web e desktop da SEMA;
- 1.3.2. Atendimento de Chamados de 2° e 3° níveis de TI;
- 1.3.3. Serviço de administração de Banco de Dados Relacionais e NoSQL;
- 1.3.4. Serviço de administração de Motor de Gerenciamento de Processos;
- 1.3.5. Sustentação e Atendimento em sistemas e soluções de Geotecnologia de Processos;
- 1.3.6. Sustentação e Atendimento em páginas web da SEMA.

Desenvolvimento Evolutivo, Suporte, Sustentação Atendimento dos Sistemas da SEMA					
Item	Código SIAG	Descrição	Qtd UST	Valor UST	Valor



1	1109404	Desenvolvimento, sustentação e atendimento de aplicações (SERVIÇO PRESTADO EM PARCERIA DE ACORDO COM A LEI 13.303/2016, art.28, § 3, II)	14.000	R\$ 167,39	R\$ 2.343.460,00
2	1109404	Desenvolvimento, sustentação e atendimento de aplicações (SERVIÇO PRESTADO EM PARCERIA DE ACORDO COM A LEI 13.303/2016, art.28, § 3, II)	39.000	R\$ 167,39	R\$ 6.528.210,00
Detalhamento e distribuição de UST's					
1.1		Desenvolvimento (melhoria e evolução dos sistemas existentes.)			
1.2		Desenvolvimento (melhoria e evolução dos sistemas de Geotecnologia e Geoprocessamento existentes)			



1.3	Desenvolvimento de páginas web e Desktop (melhorias e evolução dos sistemas existentes)
1.4	Serviço de administração de Banco de Dados Relacionais e NoSQL.
1.5	Serviço de administração de Motor de Gerenciamento de Processos.
1.6	Sustentação e atendimento dos sistemas da SEMA-MT existentes.
1.7	Sustentação e Atendimento dos sistemas da SEMA existentes de Geotecnologia e Geoprocessamento.
1.8	Sustentação e Atendimento de páginas web e Desktop.

Tabela 01 - Itens de contratação.

1.4. O custo **estimado total anual** da contratação é de R\$ 8.871.670,00 (**oito milhões oitocentos e setenta e um mil e seiscentos e setenta reais**)

1.4.1. Os custos estimados definidos serão determinados pela pesquisa de preços a ser realizada na forma do Decreto Estadual nº 1525/22 e juntada ao processo administrativo.

1.5. Regime de Execução Indireta, prestação dos serviços de forma contínua, sem dedicação de mão de obra exclusiva.

1.6. Os quantitativos de Unidades de Serviços Técnicos (USTs) necessárias para atender às demandas de desenvolvimento, evolução, sustentação e suporte dos sistemas abrangidos nos itens da tabela foram dimensionados com base em um levantamento das atividades realizadas nos últimos 2 anos em contratos de sustentação de sistemas legados. Também foram levantadas as demandas de desenvolvimento, evolução, sustentação e suporte dos módulos implementados e implantados no SIGA pelo contrato com a empresa Memora.

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

1.8. A Categoria de despesa do objeto a ser contratado enquadra-se em:

() Despesa de Custeio



Capacitação

Consultoria/Auditoria/Assessoria/Serviços de TI

2. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

2.1. O serviço a ser contratado é contínuo de acordo com o Estudo Técnico Preliminar nº 36-2023/SEMA/MT, respeitando o prazo de vigência e eventuais prorrogações contratuais.

2.2. O prazo de vigência desta contratação é de 1 (hum) ano contado a partir da assinatura do contrato, atendidos os requisitos descritos no art. 106 da Lei nº 14.133/21 e no art. 289 e seguintes do Decreto Estadual nº 1.525/22.

2.3. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, até o limite de 10 (dez) anos, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, sendo permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes nesse caso.

2.4. A possibilidade de prorrogação de que trata o item anterior é vantajosa para a Administração, tendo em vista que possibilita a Administração Pública fazer uma avaliação do serviço prestado, bem como análise mercadológica de preços dentro da vigência contratual, facultando que esta opte pela manutenção ou extinção do contrato sem ônus para as partes, e um novo processo licitatório quando houver necessidade.

2.5. A vantagem econômica na continuidade do contrato deverá ser avaliada a cada 12 (doze) meses, por meio de pesquisa de preços a ser realizada na forma do Decreto Estadual nº 1.525/2022, a qual deve obedecer a periodicidade mínima fixada no art. 289, § 1º, do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

2.6. No início de cada exercício financeiro deve ser demonstrada a vantajosidade técnica e operacional em sua manutenção, por meio de relatório do fiscal do contrato acerca da regularidade da prestação CONTRATADA e do gestor do contrato acerca da manutenção da necessidade e atualidade das especificações do objeto para atendimento à demanda pública.

2.7. A(s) prorrogação(ões) do(s) prazo(s) de vigência do contrato deve(m) ser instrumentalizada(s) através de aditivo contratual, respeitadas as condições previstas nos artigos 289, 290 e 293 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A necessidade da contratação encontra-se pormenorizada no tópico 2. Descrição da Necessidade da Contratação do Estudo Técnico Preliminar, parte integrante dos autos do processo.



4. DESCRIÇÃO GLOBAL DA SOLUÇÃO

4.1. A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico 3. Requisitos da Contratação dos Estudos Técnicos Preliminares Nº 036/2023/SEMA, parte integrante dos autos do processo.

5. FUNDAMENTAÇÃO PARA ESCOLHA DA MODALIDADE LICITATÓRIA

5.1. A modalidade adotada para a seleção do fornecedor será a DISPENSA DE LICITAÇÃO, tendo em vista que se tratar de contratação de pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado, de acordo com o Art. 75, inc. IX, Lei nº 14.133/2021.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Para garantir a eficiência nos serviços de TI utilizados na SEMA/MT, é necessário o atendimento das seguintes demandas: Desenvolvimento, Evolução, Sustentação e suporte dos sistemas no SIGA, baseados em Java e Angular, e Desenvolvimento, Evolução, Sustentação e suporte dos sistemas baseados em Microsoft .NET e React. A contratação desses serviços deve levar em consideração a importância de cada uma dessas frentes e como elas se relacionam para garantir a entrega de soluções tecnológicas robustas, seguras e escaláveis.

Requisitos para Evolução, Sustentação e Manutenção em Sistemas:

- Equipe especializada em suporte de sistemas web desenvolvidas em JAVA 8 ou superior Spring Boot, Quarkus framework, banco de dados Oracle, Angular, NodeJS, Business Process Camunda, SOA utilizando API REST, microsserviços;
- Equipe especializada em Suporte ao usuário de TI de nível II e nível III.
- Equipe especializada em suporte de sistemas web desenvolvidas em arquitetura Microsoft .Net;
- Equipe especializada em administração de Banco de Dados Oracle nas versões 11G, 12C e 19C;
- Equipe com conhecimento em Geotecnologia, GeoServer, QGis e ArcGis.
- Equipe e especializada em suporte e manutenção de Plataforma de Container OpenShift;
- Equipe e especializada DEVOPS, para suporte e manutenção de soluções SonarQube, Jenkins, Nexus, Gitlab, Gitea, SVN, ArgoCD, Tekton, Kafka, AMQStream, API Manager, 3Scale Management;
- Equipe especializada em PHP para manutenção, evolução e suporte de portais com CMS Joomla e Wordpress.



6.1. Requisitos Legais :

6.1.1. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em contrato, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência, conforme item 25. Obrigações da contratada.

6.2. Requisitos Tecnológicos

6.2.1. A solução pretendida é composta de uma parte: continuada de serviços técnicos de suporte técnico níveis II e III a usuários e sustentação de sistemas de TI, remunerada conforme Ordem de Serviço, específica para cada área, detalhamento sobre orçamento e pagamento de itens estão contemplados no itens 7.4.3. Orçamento (OR) e 21. Pagamento, respectivamente.

6.2.2. A Central de Serviços representa a parte continuada do serviço e deverá atuar como ponto central de contato com os usuários, através dos registros de abertura de chamados por meios computacionais ou telefônicos, e abrangerá todas as unidades da STI/SEMA/MT, conforme os critérios estabelecidos abaixo, sendo organizada em 2 (dois) níveis de atendimento e serviços especializados.

6.2.3. Descrição dos níveis de atendimento e serviços especializados:

Item	Descrição	Local de Prestação do Serviço	Tipo de Atendimento	
01	Central de Serviços	Nível II - Serviço de suporte Técnico de sistemas ao Usuário	STI e/ou Contratada	Atendimento remoto/presencial
01	Coordenadoria de Sistemas	Nível III - Serviço de suporte e sustentação de Sistemas	STI e/ou Contratada	Atendimento remoto/presencial

Tabela 02 - Níveis de Atendimento.

6.2.4. Os serviços poderão ser prestados nas dependências da CONTRATADA e/ou de forma remota.



6.2.5. Os serviços de atendimento dos níveis II e III poderão ser prestados nas dependências da CONTRATADA ou da CONTRATANTE.

6.2.6. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível II será prestado nas dependências da SEMA, sendo que os atendimentos remotos serão efetuados apenas na rede interna da SEMA.

6.2.7. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no nível III será prestado nas dependências da SEMA ou remotamente, dependendo das especificidades de cada tarefa.

6.2.7.1. Eventualmente, através de autorização da CONTRATANTE em casos absolutamente necessários e comprovada de forma inconteste a sua vantajosidade, serviços poderão ser executados fora do ambiente da CONTRATANTE.

6.2.7.2. O Modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que atendido os critérios do item 6.2.7.1.

6.2.7.3. Em caso de os serviços serem executados fora do ambiente da CONTRATANTE conforme condições estabelecidas no item anterior, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA. Devendo ainda serem observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

6.2.8. O horário de funcionamento da SEMA/MT é de 07hs e 30min às 17hs e 30min, de segunda a sexta-feira.

6.2.9. O horário de prestação do serviço de sustentação de sistemas será o mesmo horário de funcionamento da SEMA, excetuando as demandas como manutenções programadas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, indisponibilidades de sistemas e serviços entre outros, que devem ser atendidos em regime de escala de 24x7 .

6.2.10. Não haverá remuneração adicional da SEMA/MT à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

6.2.11. Em caráter excepcional, no decorrer do contrato, podem ocorrer situações que demandem, por um período determinado, um esforço maior da CONTRATADA, se estendendo para fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para a SEMA/MT.

6.2.11.1. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada e que possam gerar impacto no funcionamento do órgão e/ou de seus sistemas de negócio, bem como alterações em legislação que demandam esforço imediato para adequação de regras de negócio:

a) Se a demanda for previsível, como manutenções evolutivas ou preventivas de sistemas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços ou realização de



treinamentos ou troca de ativos, a STI/SEMA/MT irá envidar esforços para comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência, para que ela se prepare para atender uma maior demanda.

b) Se a demanda for imprevisível, para atendimento de demandas urgentes, como incidentes de segurança, resolução e depuração de erros críticos, não há como comunicar a CONTRATADA com antecedência.

6.2.11.2. Em ambos os casos a CONTRATADA estará vinculada aos respectivos níveis de serviço, mesmo com a demanda excepcional.

6.2.12. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobreaviso ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da licitante. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais à SEMA/MT.

6.2.13. Visão geral dos níveis de atendimento:

6.2.13.1. O Nível II poderá, a critério da STI/SEMA/MT, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da STI/SEMA/MT. O Nível II deverá contar também com profissionais dedicados exclusivamente à prestação de suporte técnico, referentes aos sistemas da SEMA, aos usuários da SEMA.

6.2.13.2. O Nível III deverá gerenciar e administrar os serviços de sistemas de TI sustentando sua operação dentro dos níveis de serviço acordados e, quando necessário, apoiar na solução dos chamados em atendimento pelo nível II:

a) Quando o problema estiver relacionado com problema nos sistemas de TI, a CONTRATADA deverá registrar o problema em sistema específico utilizado pela CONTRATANTE, e acompanhar o tratamento do erro ou evolução do sistema pela ferramenta.

6.2.14. Os serviços objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus Anexos. Entende-se como serviços continuados, aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

6.2.15. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

6.2.16. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.



6.2.17. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TI da STI/SEMA/MT exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas no “ANEXO I - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional”. são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos e que já são exigidos.

6.2.18. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TI devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação contínua das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITIL mais recente.

6.2.19. Critérios de Supervisão e coordenação das Atividades técnicas e Definição do Preposto:

6.2.19.1. A CONTRATADA deverá elencar profissionais para cumprirem as funções de supervisão e coordenação determinadas nos perfis dos Líderes Técnicos. Estas pessoas deverão estar designadas para as atividades de supervisão e coordenação das suas respectivas equipes especializadas. É responsabilidade das atividades de supervisão dos líderes técnicos a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da STI/SEMA/MT e áreas negociais da SEMA. As equipes de gestão de TI do CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com estes líderes técnicos e o preposto.

6.2.19.2. Segue abaixo os grupos de serviços que deverão ser alocados profissionais para o papel de líder técnico:

- a) Suporte Remoto/Presencial
- b) Gestão de Sistemas
- c) Gestão da Informação

6.2.19.3. Os líderes técnicos da CONTRATADA, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes.

6.2.19.4. Além dos líderes técnicos das equipes especializadas, também cumprirá à CONTRATADA a indicação de um preposto, responsável pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos. O preposto deverá ser notificado de toda e qualquer demanda do CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que



diz respeito ao relacionamento com os líderes técnicos e equipes especializadas.

6.2.19.5. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu preposto como também seus substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto à CONTRATANTE. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular.

6.2.19.6. Deve ser possível a comunicação com o preposto fora do horário de atendimento presencial. No caso de haver profissional da CONTRATADA prestando serviço para a CONTRATANTE em horários não úteis, também deverá ser designado preposto, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

6.2.19.7. Para atividades realizadas fora do horário de expediente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar números de celular e escala do(s) profissional(ais) que responderão pelo papel de preposto(s).

6.2.19.8. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:

- a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
- b) Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA.
- c) Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços.
- d) Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para a CONTRATANTE sempre que solicitadas.
- e) Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais seguindo as melhores práticas.
- f) Participar, quando convocado pela CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades.
- g) Elaborar, quando solicitado, minuta de OS, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos, Fiscais Demandantes e Gestor do Contrato.
- h) Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos.
- i) Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das OS.
- j) Informar os profissionais da CONTRATADA que serão os responsáveis pelo atendimento da OS.
- k) Acompanhar a execução de todas as OS, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço.



- l) Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das OS.
- m) Realizar a entrega dos serviços e produtos previstos nas OS e nas demais obrigações contratuais.
- n) Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das OS a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente.
- o) Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.
- p) Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.
- q) Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato.
- r) Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.
- s) Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.
- t) O preposto deverá ser dedicado/exclusivo para atender à SEMA/MT.
- u) A prestação dos serviços do preposto poderá ser nas dependências da CONTRATANTE ou da CONTRATADA. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à STI/SEMA/MT.
- v) O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE.

6.2.20. Requisitos Específicos das Equipes Especializadas:

6.2.20.1. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

- a. Deverão atuar proativamente, de modo atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TI sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.



- b. Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
- c. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- d. Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- e. Deverão atuar em conjunto e coordenadas pela equipe de Governança de Serviços de TI reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de performance de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.
- f. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.
- g. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.
- h. Deverão comunicar e atuar em qualquer incidente ou problema de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TI, ativos ou as informações do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.
- i. Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TI. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pelo CONTRATANTE.
- j. Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.
- k. Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoração de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TI e ativos sob sua responsabilidade.
- l. Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter de forma proativa os serviços de TI e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.



m. Deverão prestar atendimento presencial aos usuários de TI da SEMA/MT quando previamente solicitados.

n. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

6.2.21. As equipes especializadas deverão atuar na prestação de 2 (duas) categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários e os serviços de sistemas de TI. Estas duas categorias se complementam e deverão atuar de forma integrada priorizando sempre na qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.

6.2.22. A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto às equipes de fiscalização do contrato. A CONTRATADA não poderá manter um mesmo colaborador alocado em mais de uma equipe especializada, salvo nos casos descritos nesse TR ou devidamente acordados com a CONTRATANTE.

6.2.22.1. Caso a CONTRATADA tenha interesse que algum outro profissional que atue em mais de uma equipe especializada, deve certificar que o mesmo possui as qualificações descritas para as respectivas equipes. Ficará a critério da CONTRATANTE autorizar ou não a atuação de profissionais em mais de uma equipe especializada.

6.2.22.2. O atendimento das solicitações de serviço deste TR se dará em dois níveis. Nível II para atendimento de suporte de sistemas ao usuário com chamados já triados em nível anterior pela SEMA-MT, através dos canais de atendimento ao cidadão e de usuário, que demandam operação assistida junto aos mesmos para verificação e tratamento de inconformidades a nível de sistema. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TI de sistemas.

6.2.22.3. Para fins de um melhor atendimento aos usuários da SEMA/MT, no interesse do CONTRATANTE, a equipe de atendimento ao usuário remoto ou presencial poderá ser treinada nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.

6.2.22.4. As equipes especializadas dos Grupos de Serviços, deverão possuir natureza transversal, de tal forma que as suas atuações deverão permear por todas as equipes especializadas descritas nesta contratação. Todas as demais equipes deverão atuar de tal forma cooperativa, executando as ações solicitadas ou coordenadas por essas equipes transversais, assim como prestando todas as informações pertinentes ou requeridas, registrando-as na ferramenta de ITSM e mantendo os ambientes sob sua responsabilidade, seguros, monitorados e dentro dos padrões de governança.

6.3 Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI



6.3.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TI a ser utilizada pela CONTRATANTE deverá ser baseada no GLPI, e deverá ser configurada e implantada pela CONTRATADA com apoio da CONTRATANTE, sendo que no novo contrato a disponibilização da nova ferramenta será pela CONTRATADA.

6.3.2. Os processos em TI são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, serão realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.

6.3.3. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá ser utilizada ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de serviços TI, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB) e todos os demais processos exigidos neste TR.

6.3.4. O objetivo da(s) ferramenta(s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramenta única. Caberá à CONTRATADA, implantar, integrar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos. Além disso, caberá também à CONTRATADA abastecer a base de conhecimento da ferramenta, conforme observado no tratamento de incidentes, com as soluções e métodos efetuados, a fim da manutenção e preservação do conhecimento sobre os sistemas sobre seu domínio.

6.3.5. A ferramenta deverá ser capaz de implementar diversos indicadores de acordo de níveis de serviço, e não deve estar limitada aos indicadores e acordos de níveis de serviço presentes nesse TR.

6.3.6. Deverá ser capaz de fornecer diversos perfis de administração.

6.3.7. Caso mais de uma ferramenta seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requerido, a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. Ao término do contrato, deverá ser possível realizar a exportação de todos os



dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos .

6.3.8. A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes no ITIL v3 e 4, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

6.3.8.1. Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATADA, sendo permitida a utilização do software na modalidade em nuvem contratado de terceiros, respeitando a legislação vigente e com concordância da CONTRATANTE. No caso em que a ferramenta estiver instalada na infraestrutura da CONTRATADA, o acesso deverá ser feito exclusivamente através do enlace de dados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis. Independente do modelo de disponibilização do software ITSM, seja na infraestrutura da CONTRATADA ou nuvem contratado de terceiro, a CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito e total a todos os elementos que compõe a solução, seja para fins de auditoria, backup, monitoramento ou outro que lhe convier para apoio à gestão e fiscalização dos serviços.

6.3.8.2. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, monitorada e sendo mantida como serviço crítico da CONTRATANTE.

6.3.8.3. Ser multiusuário e multitarefa.

6.3.8.4. Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP, Active Directory), e possibilitar a integração com ferramentas de gestão de identidade.

6.3.8.5. Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.

6.3.8.6. Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por, no mínimo, 12 (doze) meses.

6.3.8.7. Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.

6.3.8.8. Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.

6.3.8.9. Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Estima-se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 25 (vinte e cinco) usuários atendentes a fim de contemplar a demanda exclusiva do CONTRATANTE.

6.3.8.10. Deverá permitir a integração à ferramenta de apoio ao desenvolvimento de software utilizada pela CONTRATANTE (Redmine), de forma que uma requisição que envolva uma



manutenção corretiva de software possa ser acompanhada por chamado único desde a comunicação da necessidade de correção para a equipe de desenvolvimento e Nível III de Sistemas de até a programação da mudança correspondente para implantação da versão corrigida. A implementação da integração ocorrerá pela CONTRATADA, devendo mantê-la sempre em pleno funcionamento, acompanhando as respectivas mudanças de versão que podem ocorrer no ambiente da CONTRATANTE.

6.3.9. Todos os processos de gerenciamento de serviços de TI implementados na ferramenta deverão estar mapeados, desenhados e mantidos atualizados utilizando as notações s BPMN mais atuais.

6.3.10. Os processos da biblioteca de boas práticas ITIL são a base do modelo de execução desta contratação visando a obtenção do alto grau de precisão e controles desejados, com a intenção de que apresentem resultados de qualidade, maturidade e de melhoria esperados, e que são fortemente inter relacionados. A solução de Software como Serviço (em inglês, Software as a Service – SaaS) para Gerenciamento de Serviços de TI (em inglês, IT Service Management – ITSM), deve atender a, no mínimo, os seguintes processos:

6.3.10.1. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management):

a. O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço no qual ocorreu o incidente, o mais rápido possível, cumprindo o Acordo de Nível de Serviços.

b. Tal qual ocorre com os processos envolvidos no Cumprimento de Requisitos, os processos de atendimento, gerenciamento e tratamento dos incidentes reportados, também são executados em conformidade com a ITIL v3 ou superior e são registrados e gerenciados através de solução de software para Gerenciamento de Incidentes.

c. Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade dos processos já existentes, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software a ser adotada para o processo de Gerenciamento de Incidentes (Incident Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

6.3.10.2. Gerenciamento de Problemas (Problem Management):

a. O processo Gerenciamento de Problemas previne ocorrências de incidentes repetitivos ou desconhecidos. Um problema pode ter vários incidentes associados. Dessa maneira, após a solução de contorno encontrada para o incidente, é necessário abrir um registro de problema para que seja encontrada uma solução definitiva.

b. Os objetivos do Processo Gerenciamento de Problemas são:

1. Encontrar a causa raiz do problema e aplicar uma solução definitiva para sua resolução.



2. Administrar base de conhecimento de erros conhecidos e suas soluções de tratamento.

c. Para que a CONTRATANTE tenha seu processo de gerenciamento de problemas aderente integralmente às práticas ITIL e construa sua base de conhecimento de erros conhecidos, é necessário que a solução a ser adotadas possua fluxos de trabalho e recursos de gerenciamento de problemas fortemente integrados com os processos de gerenciamento de incidentes, mudanças, itens de configuração, base de conhecimento, dentre outros.

6.3.10.3. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management):

a. O Gerenciamento do Conhecimento é um processo de suma importância como forma de preservar para a CONTRATANTE o conhecimento adquirido nas prestações de serviços de TI. Neste contexto, a proposta apresentada na biblioteca de boas práticas ITIL v3 e v4 se mostrou ideal como método de criação, armazenamento e recuperação do conhecimento.

b. Por ser um processo utilizado por todos os outros processos ITIL, o Gerenciamento do Conhecimento tem como meta principal certificar-se que a informação certa (confiável e íntegra) é entregue à pessoa correta (desde o atendente até o presidente) e no tempo hábil (tempestivamente) para que a mesma possa tomar decisões.

1. Parece que se trata de um processo simples e bastante óbvio, mas na prática, a realidade é outra. Existe muita dificuldade em fazer com que seja de fato implementado e que produza os resultados esperados. O principal ponto de atenção, para que o sucesso de sua implementação e operação está na criação dos métodos e na utilização de ferramentas adequadas de forma que a informação possa ser disseminada de forma eficiente.

2. Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management):

3. O Gerenciamento de Capacidade é um processo importante para uma eficiente entrega de serviços, cujo propósito é garantir que a capacidade dos serviços de TI sejam capazes de atender aos requisitos relacionados à capacidade e ao desempenho acordados de maneira oportuna e eficaz em custo.

4. Dentre seus objetivos os principais são:

5. Fornecer orientações às áreas do negócio e de TI em relação a questões relacionadas à capacidade e ao desempenho;

6. Realizar controle para que os resultados de desempenho e de serviço atendam ou excedam os acordos;

7. Ajudar no diagnóstico e resolução de incidentes relacionados;

8. Avaliar o impacto das mudanças no plano de capacidade;

9. Realçar as medidas proativas para melhorias de desempenho

c. Todas as informações coletadas no processo de Gerenciamento de Capacidade deverão ser armazenadas em banco de dados específicos, para serem utilizadas nas confecções de relatórios de análise de performance e fornecimento das demais informações técnicas



relevantes para o Gerenciamento da Capacidade. Desta forma as informações produzidas no Gerenciamento de Capacidade, subsidiarão os outros processos de dados necessários para as suas análises.

6.3.10.4. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management):

a. O Catálogo de Serviços, conforme definido pela ITIL, "...é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste de todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização. É, ainda, uma virtual projeção da capacidade do provedor de serviços de TI de entregar valor para seus clientes (Office of Government Commerce, 2007)" .

b. Dificilmente uma área de TI conseguirá manter a qualidade e a credibilidade, tão fundamental e necessária para o seu dia a dia, sem uma definição bem estruturada dos serviços que presta a seus usuários ou clientes.

c. Um grande aliado dos processos nas organizações, tenham elas a TI como atividade fim ou não, é o Gerenciamento de Nível de Serviço, que prevê a função do Catálogo de Serviços como pilar na implantação da gestão de serviços de TI. Trata-se da estratificação dos serviços ofertados por uma área, órgão ou empresa em que se delimita o que pertence e o que não pertence ao escopo, bem como os elementos que compõem aquela entrega (tempo de atendimento, custo do serviço, cliente e a pessoa ou departamento responsável pela manutenção do serviço, entre outros).

d. Os principais benefícios que se espera obter com a implementação do processo de Gerenciamento do Catálogo são:

1 - O serviço em TI terá qualidade maior e sofrerá menos interrupção. Por conseguinte, a produtividade dos USUÁRIOS da TI será aperfeiçoada;

2 - Os recursos da equipe de TI serão usados de forma mais eficiente;

3 - A TI será responsável pelo alinhamento dos serviços com a satisfação e expectativas dos USUÁRIOS;

4 - O serviço fornecido poderá ser medido de forma mais eficiente;

5 - A percepção da TI e de sua organização será melhorada;

6 - Propiciará melhor gerenciamento de custos com a prestação de serviço.

e. A disponibilização do catálogo aos usuários finais permitirá elencar os serviços que serão entregues, o que é primordial para o gerenciamento de serviços. Ocorre também que a especificação dos serviços pode prover uma visão geral de tudo que é entregue e dessa forma compreender com mais clareza, quais serviços possuem maior criticidade no ambiente; prover oportunidades de novos serviços; apoiar a gestão de incidentes; e apoiar no controle de mudanças. Todavia, para que estes resultados sejam obtidos, este processo se faz necessário e é obrigatório que a solução de software a ser adotada para o processo de Gerenciamento do



Catálogo de Serviços (Service Catalog Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

6.3.10.5. Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management):

a. O Gerenciamento do Portfólio de Serviço é um processo de caráter estratégico e deve ser conduzido por uma função que tenha autonomia na organização de TI - cargos de diretoria a executivos. Segundo a biblioteca da ITIL, trata-se de "um conjunto completo de serviços que serão entregues pelo provedor. São agrupados por tamanho, disciplina e valor estratégico". Em outras palavras, o Portfólio engloba todos os serviços entregues pela área de TI da CONTRATANTE.

b. O Propósito do Gerenciamento do Portfólio de Serviços é gerenciar os serviços de TI durante todo o ciclo de vida, com foco no valor que o serviço entrega ou na importância que o serviço tem para a área de negócio.

c. Uma outra maneira de descrever seu objetivo seria garantir que a área de TI da CONTRATANTE possui os serviços adequados para equilibrar o investimento em TI com a habilidade de atender os resultados do negócio. Este processo amplia o valor dos investimentos em TI, transformando o portfólio de serviços de TI em um ativo estratégico para a CONTRATANTE definir seus serviços.

d. Este é o processo que estabelece como a área de TI irá executar suas ações, tais como:

I. Definir quais serviços propostos estão associados aos objetivos de negócio da CONTRATANTE;

II. Projetar as métricas, demonstrando o valor a ser entregue pelo serviço novo ou alterado;

III. Aprovar os serviços novos ou alterados a serem entregues;

IV. Acompanhar indicadores estratégicos do serviço durante seu desenvolvimento, assim como em outras etapas do ciclo de vida;

V. Aposentar serviços quando estes não entregam mais valor ou não têm a importância esperada;

VI. Propor mudanças para ajustar serviços que devam se adequar melhor a área de negócio;

VII. Relatar os indicadores dos serviços com foco estratégico, demonstrando o valor que eles agregam ao negócio da organização.

e. Dentro da estratégia do ITIL, o Gerenciamento do Portfólio de Serviços é o processo responsável pelo armazenamento de todos os serviços prestados por TI, incluindo os serviços propostos, em desenvolvimento, ativos, e serviços obsoletos (aposentados).

6.3.10.6. Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management):

a. O processo de Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TI é frequentemente confundido com o Gerenciamento de Disponibilidade. Todavia, o diferencial fica claro quando



se analisa o foco de cada processo. Enquanto o Gerenciamento de Disponibilidade tem o foco de suas atividades voltado para a manutenção de níveis de disponibilidade para os serviços em operação, o Gerenciamento de Continuidade garante uma estrutura de retorno, caso aqueles deixem de estar disponíveis (em nível definitivo/drástico ou desastroso).

b. Dentre as atividades do processo de Gerenciamento de Continuidade, merecem destaque as seguintes:

- I. Definir política de gestão de continuidade dos serviços de TI;
- II. Definir os requisitos mínimos para a estrutura de retorno, em caso de paradas dos serviços de TI;
- III. Analisar riscos de desastres com os serviços de TI e reduzi-los ou transferi-los para um terceiro;
- IV. Desenvolver um plano de continuidade conforme as necessidades da organização;
- V. Planejar estruturas de retorno;
- VI. Planejar e conscientizar a organização para situações de gravidade;
- VII. Realizar testes, auditoria, controle e gestão de mudanças na estrutura de retorno.

6.3.10.7. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management):

a. É responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. O gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.

b. Cabe ao Gerenciamento de Nível de Serviço planejar, coordenar, desenhar, acordar, monitorar e divulgar os resultados de um Acordo de Nível de Serviço, além de garantir que os níveis de serviços acordados sejam entregues no presente e no futuro.

1. Dentre suas atividades, merecem destaques e são relevantes aos interesses da CONTRATANTE as seguintes:

2. Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e rever os níveis de serviços providos;
3. Prover e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e com os fiscais técnicos;
4. Garantir a existência de metas específicas e mensuráveis para todos os serviços de TI;
5. Monitorar e melhorar a satisfação dos clientes;
6. Garantir a implantação de medidas proativas, visando a melhora dos serviços.

c. Caso sejam observadas lacunas nas entregas de serviços de TI, o processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço deverá oferecer um parecer sobre a causa dessa lacuna e os detalhes sobre quais ações estão sendo tomadas para que a lacuna deixe de existir.



d. O Gerenciamento de Nível de Serviço é um processo vital para a prestação de serviços de TI da CONTRATANTE a seus usuários, pois garante que os requisitos de níveis de serviço sejam definidos, acordados, monitorados, relatados e melhorados continuamente, sempre com foco na necessidade da área de negócio. Com a implementação deste processo a CONTRATANTE objetiva aproximar ainda mais sua área de TI da área de negócios; demonstrar melhor o valor dos serviços de TI; melhorar o conhecimento e a entrega dos serviços prestados; e definir e melhorar os níveis de serviços a serem cobrados dos fornecedores.

6.3.11. As justificativas para o uso de ferramenta ITSM são:

6.3.11.1. Nos últimos anos, a utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de TI tem sido a melhor alternativa para organizações que buscam melhorar a qualidade dos serviços de TI e alinhá-los com as estratégias do negócio. Neste cenário, a biblioteca ITIL tem se tornado o padrão dominante e mais usado para se alcançar estas metas.

6.3.11.2. A Information Technology Infrastructure Library (ITIL) foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TI para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento denominada outsourcing e da subcontratação de serviços de TI pelos seus diferentes órgãos e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.

6.3.11.3. Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo Informa on Technology Service Management Forum (ITSMF,) um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por USUÁRIOS, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.

6.3.11.4. A conformidade ao ITIL, portanto, constitui requisito indispensável para a solução de software que irá gerenciar os serviços prestados pela CENTRAL DE SERVIÇOS. A certificação internacional solicitada busca garantir esta conformidade, pois, a utilização de ferramentas não aderentes ao padrão indicado poderia inviabilizar os resultados esperados com a implantação dos serviços propostos.

6.3.11.5. No tocante aos softwares componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo ITIL, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.

6.3.11.6. Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações reconhecidas internacionalmente.



6.3.11.7. Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de software, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL, do qual o software é um dos componentes.

6.3.11.8. Por fim, nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

“... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TIC”

6.3.12. Conforme a necessidade e os critérios listados acima, segue link para o roll, não exaustivo, onde são listados e atualizados exemplos de algumas das ferramentas de mercado, bem como sua capacidade ou não de atender aos requisitos solicitados nessa contratação (<https://www.pinkelephant.com/en-US/pinkverify/pinkverify-certification>):

6.4. Requisitos técnicos para sustentação dos sistemas de informação

6.4.1. A manutenção de software é o processo de alteração realizado depois que um programa é liberado para uso, ou seja, após homologação dos módulos e entrada dos mesmos em produção (disponibilização para os usuários). A manutenção do software pode ser solicitada a qualquer momento, devendo seus resultados serem implementados e disponibilizados ao usuário conforme regras de versionamento e priorização.

6.4.2. Poderão ser necessárias manutenções corretivas devido a erros que porventura ocorram no conjunto de sistemas de informação objeto deste termo. Tais erros deverão ser registrados por meio da ferramenta de chamados, com controle de acordo de nível de serviço (Service Level Agreement - SLA) definido junto à CONTRATANTE no planejamento anual, que deverá ser disponibilizado à SEMA/MT.

6.4.3. A CONTRATADA deverá ter profissionais capacitados para realizar o atendimento das solicitações técnicas visando manutenções preventivas, adaptativas e evolutivas, feitas por meio de Ordem de Serviço (OS), desde que descritas em termos das tarefas individuais, relacionadas às necessidades e adequações desejadas.

6.4.4. As manutenções dos sistemas da SEMA/MT deverão englobar três tipos principais:



6.4.4.1. Manutenção Corretiva: Análise e correção de falhas e defeitos em sistemas em desenvolvimento, homologação ou em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação, seja em rotinas “batch” ou “on-line”, ou outros defeitos de natureza similar. Caberá a CONTRATADA, durante a vigência do contrato, realizar toda correção necessária nas aplicações sustentadas, independente do motivo ou do agente causador do problema.

6.4.4.2. Manutenção Adaptativa: Adaptação no software para acomodar as constantes mudanças ocorridas em seus ambientes internos e externos. Essas mudanças podem ser em regras de negócio, constituição, leis e demais normativas que tenham consequências a funções do sistema, assim como a criação de uma nova plataforma de hardware, podendo ser uma nova geração de processadores, ou periféricos na qual o software consiga aproveitar seus recursos, além de uma nova versão de um sistema operacional que possa não ser totalmente compatível ao software em operação atualmente na SEMA/MT.

6.4.4.3. Manutenção Evolutiva: Modificações no documento de requisitos original do software. Tem por intuito melhorar a qualidade do software, adicionando novas funcionalidades, melhorando seu desempenho, ou até mesmo modificando seu código-fonte buscando obter melhor legibilidade ou adequação a alguns paradigmas de programação. A manutenção evolutiva atenderá também a novos requisitos de análise, compartilhamento e monitoramento de informações dos sistemas tecnológicos de gestão ambiental da SEMA/MT ao público interno e externo, visando adequações destes sistemas às novas tecnologias e comportamentos da sociedade. A integração com outros sistemas também é considerada um tipo de evolução.

6.4.5 . Serviços especializados de análise de sistemas, desenho de processos e engenharia de requisitos de software, abrangendo:

6.4.5.1. Serviços especializados de elaboração e atualização de documentação de sistemas de informação, executados em conformidade com a Metodologia de Gestão de Demandas em vigência na CONTRATANTE;

6.4.5.2. Serviços especializados de acompanhamento de projetos de atividades de desenvolvimento, manutenção, teste e documentação de sistemas;

6.4.5.3. Serviços de verificação de requisitos, regras de negócio, conformidade de artefatos com padrões e processos, e testes: unitários, de integridade de dados, funcional, interface com usuário, performance, carga, segurança, etc.

6.4.6. Serviço de análise, desenvolvimento, arquitetura, manutenção, documentação e teste de software, abrangendo:

6.4.6.1. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em plataformas como: Java, PHP, Python, NodeJS Angular, Microsoft .NET e React, compreendendo sistemas, aplicativos móveis, portais, sites web,



distribuição de dados geográficos como tabelas, views, materialized views e imagens de satélite por serviços WMS, WMS-T, WFS, WFS-T, WCS e WPS, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE;

6.4.6.2. Serviços especializados de manutenção corretiva de sistemas de informação em plataformas como Java, PHP, Python, NodeJS Angular, Microsoft .NET e React, compreendendo sistemas, aplicativos móveis, portais, sites web, distribuição de geometrias e imagens de satélite, serviços WMS, WMS-T, WFS, WFS-T, WCS e WPS, executados em conformidade com as boas práticas das metodologias ágeis em vigência na CONTRATANTE;

6.4.6.3. Serviço especializado de concepção, elaboração, construção e transição de novos sistemas e manutenção evolutiva em infraestrutura para armazenamento e processamento de grandes conjuntos de que utilizem tecnologias relacionadas de Big Data, conforme arquitetura de referência e/ou necessidades identificadas;

6.4.6.4. Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de algoritmos e soluções inteligentes que utilizem Machine Learning. Limpar, tratar, transformar e organizar dados (estruturados, semi estruturados ou não-estruturados), analisar e aplicar algoritmos de Machine Learning para descobrir soluções para os problemas de negócios e contribuir na tomada de decisões e estratégias do Estado de Mato Grosso;

6.4.6.5. Serviços especializados na pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias que possam melhorar a eficácia dos serviços de TI e melhor atender aos anseios do cidadão.

6.4.7. Serviços especializados de Design Gráfico, interface de usuário e Web-design (UX e UI), abrangendo:

6.4.7.1. Desenvolvimento de identidades visuais, layouts gráficos para material ser impresso tais como revistas, anúncios, cartazes, folhetos, logotipos, livros, entre outros serviços utilizando Corel Draw, PhotoShop e outros softwares correlatos;

6.4.7.2. Desenvolvimento de layouts para aplicação em projetos de sites, sistemas e portais para a internet, incluindo a aparência geral do trabalho e aspectos técnicos de criação de páginas, como a codificação de HTML, CSS, Javascript, Angular, acessibilidade, experiência do usuário, jornada do cliente, responsividade entre outros correlatos;

6.4.7.3. Desenvolvimento de designers de interfaces para aplicações, aplicativos móveis e dispositivos inteligentes, incluindo a aparência geral do trabalho, experiência do usuário, jornada do cliente e aspectos técnicos, como a codificação, acessibilidade, responsividade entre outros correlatos.

6.4.8. Serviços especializados de apoio a atividades de gerenciamento de projetos, abrangendo:

6.4.8.1. Apoio às atividades de alocação de recursos e tempo e o rastreamento da execução das atividades, bem como a medição do progresso relativo ao que foi definido em planos de



projeto;

6.4.8.2. Elaboração de relatórios de tarefas desempenhadas no período, organização e distribuição de tarefas, identificando sequências de execução e dependências existentes.

6.4.9. Análise e diagnóstico de demanda: triagem e qualificação das demandas de manutenção com apresentação do relatório de avaliação e diagnóstico, avaliação de esforço estimado para subsidiar planejamento/proposta de atendimento e plano de atendimento para demandas e versões, bem como demais atividades dessa natureza solicitadas pela CONTRATADA;

6.4.10. Serviços de mentoring técnico: serviços de suporte técnico fundamentado em conhecimento especializado realizado por meio de encontros presenciais ou virtuais, entrevistas, questionários, apoio consultivo, coleta de dados ou quaisquer atividades necessárias ao pleno entendimento das Soluções, em perspectiva técnica ou comercial, dirigidos ao Gestor de Negócio e/ou às áreas de TI da SEMA, incluindo emissão de pareceres técnicos ou consultivos.

6.4.11. Testes em Sistemas de TI: Execução de programas ou rotinas do sistema, sob demanda, quando não ocorre manutenção no respectivo sistema e a CONTRATANTE tem necessidade de executar ou construir teste específico para verificar comportamento de uma ou algumas funcionalidades individuais. Engloba análise de incidentes de teste em ambientes definidos pela STI/SEMA/MT, avaliações de logs e equalização de base de dados entre diferentes ambientes. A CONTRATADA deverá atuar com planejamento de testes, definindo escopo, etapas e recursos necessários ao gerenciamento, execução e controle dos testes de software antes da entrega da solução à CONTRATANTE. O Planejamento de testes deverá contemplar a execução de testes de integração com todos os sistemas envolvidos, Testes funcionais da solução a ser entregue, Testes de segurança do sistema e Testes de desempenho de forma a identificar a necessidade de aperfeiçoamento e/ou ajuste nos ambientes.

6.4.12. Suporte 2º e 3º níveis à sistemas de TI: Serviços de caráter continuado que contempla o acompanhamento e suporte presencial ou remoto em ambiente produtivo e de desenvolvimento da SEMA/MT. Estes serviços referem-se ao acompanhamento e suporte presencial à produção, desenvolvimento no diagnóstico e resolução de incidentes de forma proativa e célere tendo como entregáveis relatório técnicos com análise da causa raiz, solução dada e proposta de melhoria, se couber, para tratamento da causa raiz do problema, bem como no processo de testes integrados ao ambiente SEMA/MT com o foco na conformidade e qualidade final do produto.

6.4.12.1. Abrangem ainda o esclarecimento de dúvidas de entendimento de requisitos, realização de testes monitorados para reprodução de defeitos, processo de qualidade e integração contínua e coleta de insumos para análise.



6.4.12.2. Serviços de suporte sob demanda: serviços de caráter eventual que contempla o acompanhamento e suporte presencial na implantação de novas versões dos sistemas da SEMA quando da realização de pré-piloto e piloto em produção, ou em situações que necessitem de acompanhamento e análise presencial durante a ocorrência de incidente, para coleta de evidências e insumos.

6.4.12.3. Os acompanhamentos presenciais motivados por incidentes de produção deverão ser negociados e atendidos conforme solicitação da CONTRATANTE, independente do motivo e do agente causador do problema.

6.4.13. Considerar-se-á, para efeitos desta contratação, os serviços de sustentação de soluções de software, incluindo todos os recursos necessários para sua efetiva prestação, como produtos requeridos pela SEMA à CONTRATADA.

6.4.14. Considerando que determinados tipos de tarefas entre as atividades listadas anteriormente não podem ser medidos com precisão e que, utilizar-se apenas da medição de horas trabalhadas gera uma tendência a se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da contratada, ainda que não produtivas, fazendo com que os esforços de retrabalho, correções de defeitos provocados por ela mesma acabem sendo contabilizados no esforço total dos projetos;

6.4.14.1. Considerando ainda o grau de complexidade e de esforço necessário, procuraram-se definir uma unidade de medida mais objetiva para a presente contratação. A Unidade de Serviço Técnico – UST – deverá considerar o processo de gestão de demandas definido, de acordo com a complexidade técnica individual de cada tarefa ou perfil necessário;

6.4.14.2. Cada pagamento da presente contratação ocorrerá através do atestado pelo fiscal do contrato da execução de cada tarefa ao fim de uma Ordem de Serviço, sendo pago apenas o resultado efetivamente obtido. Assegurada a existência do prévio planejamento do consumo de UST de acordo com as demandas que serão encaminhadas à CONTRATANTE.

6.4.14.3. A UST consistirá em equivalências entre o quantitativo de esforço e de tempo médio para execução das atividades conforme sua complexidade;

6.4.14.4. A remuneração será diretamente vinculada aos resultados esperados em cada Ordem de Serviço e ao atendimento de níveis de serviço.

6.4.14.5. Será adotado um valor de referência único para a UST, ficando a cargo do corpo técnico demandante e do fiscal do contrato e/ou do gestor do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada serviço do Catálogo de Serviços de acordo com a natureza da demanda e complexidade da solução para a qual a demanda foi solicitada.

6.4.14.6. A CONTRATADA deverá considerar um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos neste termo de referência, permitindo sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias



necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

6.5. Requisitos de projeto e de implementação, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros

6.5.1. A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, inclusive rotinas e relatórios técnicos e gerenciais.

6.5.2. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, a CONTRATADA deverá contemplar todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de sistemas, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

6.5.3. A CONTRATADA deverá, na absorção das atividades, documentá-las.

6.5.4. Detalhar e repassar à CONTRATANTE todo o conhecimento técnico utilizado na implementação de serviços, sistemas, produtos e processos da SEMA/MT.

6.5.5. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado de atualização da documentação.

6.5.6. São de propriedade da SEMA, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

6.5.7. Para garantir os direitos de propriedade intelectual cabe a CONTRATADA:

1. Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;
2. Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;
3. Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;
4. Evitar citar os contratados em palestras/apresentações.

6.5.8. A CONTRATADA se compromete a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a STI/SEMA/MT e/ou para outra empresa por este indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.5.9. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela SEMA/MT, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da STI/SEMA/MT ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

6.5.10. A STI/SEMA/MT poderá, a seu critério, alocar servidor(es) para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

6.5.11. Todo processo, serviço, base de dados, aprendizado e afins produzidos em decorrência da prestação dos serviços deverá gerar documentação técnica por parte da contratada e que será de propriedade da SEMA/MT.

6.6. Requisitos de implantação, que definem o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros.

6.6.1. O Período de Transição Operacional (PTO) terá duração de até 30 (trinta) dias corridos e compreende o período decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto a CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio;

6.6.2. Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as dependências físicas e, junto à prestadora de serviços, caso haja contrato ativo, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

6.6.3. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pela STI/SEMA/MT, que fará o acompanhamento das atividades com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à STI/SEMA/MT, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

6.6.4. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade suavizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.

6.6.5. Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados ao usuário da STI/SEMA, durante o PTO deve ocorrer a implantação da Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI (ITSM), com o requisito mínimo de gerenciamento de requisições e incidentes. Logo ao término do PTO a ferramenta ITSM deverá estar apta ao recebimento de requisições e incidentes dos usuários .

6.6.6. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias corridos antes do início da prestação



dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

6.6.7. O fim do PTO pode ser antecipado, caso a CONTRATADA assim o desejar e cumprir os seguintes requisitos:

6.6.7.1. Ter entregue o Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 05 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços.

6.6.7.2. Ter cumprido todas as exigências para o início do PAO.

6.6.8. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

6.6.9. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

6.6.9.1. Implantação do Centro de Chamados;

6.6.9.2. Adaptação e migração de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI atual para a nova;

6.6.9.3. Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;

6.6.9.4. Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to-Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

6.6.9.5. Revisão e migração de todos os processos já implantados para a nova Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI;

6.6.9.6. Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança da STI/SEMA/MT e boas práticas de mercado.

6.6.9.7. Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

6.6.10. A CONTRATADA deve iniciar o PAO com o perfil de Preposto e com os perfis de Líderes Técnicos com as pessoas já definidas.

6.6.11. Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão-de-obra, a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida com o quantitativo mínimo para a execução inicial dos serviços, durante o PAO.



6.6.12. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, após o Período de Adaptação Operacional, será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos.

6.6.13. Para viabilizar a fiscalização pela STI/SEMA/MT, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à STI/SEMA/MT a documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas, serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

6.6.14. O dimensionamento da quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da área de TI e os níveis de serviços acordados, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

6.6.15. Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão ser apresentados à STI/SEMA/MT sempre que forem realizadas alterações nesse dimensionamento. Cabe ressaltar que eventual redução no quantitativo das equipes, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que jus fique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços devendo ser devidamente aprovados pela STI/SEMA/MT.

6.6.16. No caso de redução da equipe, a CONTRATADA deverá comprovar que o restante da equipe atende todos os requisitos do perfil profissional que deixará de atender o Órgão.

6.6.17. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços de consultoria será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para a execução das ordens de serviço, bem como o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos nessa contratação. Os membros da equipe que prestarão os serviços de consultoria não terão a necessidade de atuar exclusivamente na execução dos serviços contratados durante toda a jornada de trabalho, pela natureza não continuada destes serviços, onde são demandados através de ordens de serviço.

6.6.18. Cabe à empresa CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus à STI/SEMA/MT, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

6.6.19. Os técnicos alocados deverão ser capacitados, de forma que possam atender com prontidão os chamados abertos e executar as tarefas necessárias.

6.6.20. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do ambiente, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus



sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento que a STI/SEMA/MT venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

6.6.21. Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e com as funcionalidades do Centro de Chamados deverão estar devidamente operacionais.

6.6.22. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) e presencial aos usuários de soluções de TI em uso na instituição, na sede da SEMA/MT na cidade de Cuiabá-MT.

6.6.23. Atualmente, a sede da SEMA/MT está localizada no seguinte endereço: Rua C esquina com rua F, Centro Político Administrativo, CEP 78050-970, Cuiabá, Mato Grosso.

6.6.23.1. A administração é descentralizada com 9 (nove) Diretorias de Unidades Descentralizadas, conforme lista da Tabela 04 do item 7.3.24.2.

6.6.24. A SEMA/MT, na duração do contrato, pode acrescentar ou perder Unidades Descentralizadas, fato que não ensejará repactuação de valores de contrato.

6.6.25. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) nas unidades descentralizadas, por intermédio da infraestrutura de telecomunicações da SEMA/MT.

6.6.26. A STI/SEMA/MT poderá incluir nos indicadores de níveis de serviço novas atividades correlatas, bem como novos sistemas adquiridos. Neste caso a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário da STI/SEMA. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

6.6.27. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela STI/SEMA/MT, sem ônus adicional.

6.6.28. Toda requisição, demanda ou chamado será aberto via Central de Serviços através do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI ou por telefone, resguardado à STI/SEMA/MT o direito de alterar este procedimento, e deverá ser fechado pela própria Central de Serviços. A comunicação se dará, preferencialmente via ferramenta de controle de demanda, e nos demais casos via telefone, e-mail ou outro meio definido pela STI/SEMA/MT. Exige-se que os técnicos da CONTRATADA incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento no sistema de registro e acompanhamento de chamados. Exige-se, também, que haja processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes. Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível em sistema, minimizando a dependência com a CONTRATADA.

6.6.29. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus



serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela STI/SEMA/MT. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

6.6.29.1. Para o 1º e 2º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas relacionadas aos itens constantes nas Ordens de Serviços a serem orçadas;

6.6.29.2. Para o 3º e 4º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas relacionadas aos itens constantes nas Ordens de Serviços a serem orçadas;

6.6.29.3. Para o 5º e 6º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas relacionadas aos itens constantes nas Ordens de Serviços a serem orçadas;

6.6.29.4. A partir do 7º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas relacionadas aos itens constantes nas Ordens de Serviços a serem orçadas.

6.6.30. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

6.6.31. A CONTRATADA deverá apresentar em 90 (noventa) dias corridos após o fim do Período de Adaptação Operacional (PAO), um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

6.6.31.1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.

6.6.31.2. A metodologia de trabalho.

6.6.31.3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.

6.6.31.4. Os documentos e os artefatos a serem gerados.

6.6.31.5. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a STI/SEMA/MT retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento de sistemas.

6.6.32. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da STI/SEMA/MT.

6.6.33. O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. O PTC deverá fazer parte obrigatória do planejamento da CONTRATADA para o início das atividades dos serviços de suporte à sistemas e suporte aos usuários.

6.6.34. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.



6.7. Requisitos de metodologia de trabalho e padronização

6.7.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo a STI/SEMA responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.

6.7.2. A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado por Ordem de Serviço em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.

6.7.3. A natureza dos serviços requer o atendimento o tempestivo às demandas dos usuários e às atividades de sustentação do ambiente de TI, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI da STI/SEMA/MT, podem ser estimadas com base no histórico e ambiente. Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada e posteriormente verificada.

6.7.4. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis mínimos de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à STI/SEMA/MT.

6.7.5. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI disponibilizada pela CONTRATADA, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Atendimento.

6.7.6. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.

6.7.7. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.



6.7.8. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pela STI/SEMA/MT.

6.7.9. Os serviços poderão ser prestados, tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TI, preconizadas por modelos como ITIL v3 ou superior e COBIT v5 ou superior.

6.7.10. Todos os colaboradores que vierem a prestar serviço na SEMA devem estar com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

6.7.10.1. Caberá à CONTRATADA prover, manter e administrar as ferramentas e procedimentos disponíveis, bem como a disseminação de conhecimento, elaborando procedimentos operacionais para tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que requisitados, com objetivo de melhorar continuamente o ambiente tecnológico da SEMA/MT.

6.7.10.2. A monitoração dos serviços e sistemas de TI deve ser completa e suficiente, incluindo todos os procedimentos operacionais necessários para seu funcionamento, para ser efetiva quanto a detecção preventiva de incidentes, antes que venham a causar indisponibilidades.

6.7.10.3. Quando no monitoramento, caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado de forma automática na ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TI, para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução.

6.7.10.4. O operador da monitoração deve ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço de TI, com base em procedimentos e scripts pré definidos.

6.7.10.5. O operador da monitoração deve ser capaz de abrir chamados junto a outros fornecedores de bens e serviços contratados pela STI/SEMA/MT, além de acompanhar seu andamento e autorizar seu fechamento.

6.7.11. A CONTRATADA deverá gerir de forma contínua e ininterrupta os recursos computacionais buscando sempre o uso eficiente e otimizado dos ativos de tecnologia. A CONTRATADA deve atuar também na melhoria contínua da TI da STI/SEMA/MT, devendo:

6.7.12. Subsidiar a STI/SEMA/MT na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

6.7.13. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções.



6.10.6. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com os termos constantes na Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

6.10.7. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela STI/SEMA/MT, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

6.10.7.1. A CONTRATADA deve guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados, observando os princípios do art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), bem como da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.

6.10.8. Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

6.11. Requisitos sociais, culturais e ambientais

6.11.1. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável, a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

6.11.2. Além disso, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pela correta destinação final de todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias). Deverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI Nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, se comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.

6.12. Sustentabilidade:

6.12.1. Deverão ser observadas, também, durante a execução dos serviços, as orientações dos programas do Administração Pública e normativos específicos voltados para as práticas sustentáveis, no que se refere ao cumprimento dos temas abaixo:



6.12.1.1. Economia de energia;

6.12.1.2. Economia em materiais plásticos descartáveis;

6.12.1.3. Economia de água;

6.12.1.4. Descarte correto para produtos perigosos ao meio ambiente como pilhas, lâmpadas fluorescentes, equipamentos eletrônicos, e os inerentes ao manuseio e operacionalização dos serviços de manutenção preventiva e corretiva em aparelhos de condicionador de ar, dentre outros semelhantes.

6.12.2. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos também os requisitos norteadores do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

6.13. Transferência de conhecimento:

6.13.1. A CONTRATADA deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, artefatos tecnológicos (códigos fonte, dicionário de dados, diagramas, MER, scripts, etc.) ao final do contrato, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. Condições gerais a serem observadas

7.1.1. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto e presencial aos usuários, desenvolvimento, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva nos Sistemas e Arquitetura de TI da SEMA/MT.

7.2. Do Planejamento Inicial

7.2.1. O CONTRATANTE, por intermédio do GESTOR DO CONTRATO, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reuniões de alinhamento de entendimentos, expectativas, planejamento das metodologias de trabalhos, catálogo de serviços, definição das equipes especializadas dentre outros – ora denominada PLANEJAMENTO INICIAL – de onde sairá um documento elaborado pela CONTRATADA que deverá ser anexado ao contrato, com o objetivo de:

7.2.2. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;

7.2.3. Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;



7.2.4. Planejar e desenvolver o Catálogo de Serviços que será utilizado durante o contrato para levantamento dos recursos de cada Ordem de Serviço;

7.2.5. Definir as equipes especializadas formadas por integrantes da CONTRATADA, da STI e das áreas de negócio, que serão responsáveis pelos trabalhos realizados nos diversos módulos dos sistemas;

7.2.6 . Definir os procedimentos e metodologias de trabalho das equipes especializadas;

7.2.7. Definir as providências de implantação dos serviços;

7.2.8. Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO e procedimentos internos da STI/SEMA/MT.

7.2.9. Definir o Plano de Inserção, documento que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a CONTRATADA iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

7.3. No Planejamento Inicial CONTRATADA deverá:

7.3.1. Apresentar seu PREPOSTO e seu substituto, conforme exigências de qualificação profissional.

7.3.2. Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse, poderão ser tratados no planejamento inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

7.4. Do encaminhamento das demandas

7.4.1. As atividades deverão ser executadas mediante a emissão de Ordens de Serviços (OS) pela CONTRATANTE, OS essa que pode ser planejada, entregue e paga em partes, denominadas sprints .

7.4.2. Artefatos da sistemática de execução dos serviços. O fluxo de execução dos serviços por Ordem de Serviço é composto por uma sequência de ações e documentos que formalizam os procedimentos: abertura, planejamento e fechamento das OS.

7.4.3. Orçamento (OR). Após solicitação de demanda por setor da SEMA, analisada pelo gestor do contrato e demais setores interessados na mesma demanda, a solicitação é enviada para a CONTRATADA para elaboração de orçamento. Para formalização, a CONTRATADA deverá proceder com a emissão do orçamento que deverá conter minimamente:

a) Número do orçamento (sequencial): identificação de ambas as partes;



- b) Identificação do Responsável pela solicitação por parte da CONTRATANTE;
- c) Data do orçamento;
- d) Descrição da Demanda;
- e) Quantidade estimada de UST a serem utilizados/consumidos por cada etapa da ação. A CONTRATADA deverá apresentar a quantidade estimada de UST necessários para execução dos serviços, com detalhamento da memória de cálculo utilizada, que será avaliada e discutida junto à CONTRATADA e a área técnica, com conhecimento do gestor e fiscal do contrato;
- f) Valor do serviço a ser desenvolvido (em reais – R\$) considerando o quantitativo total de UST a serem utilizados na execução da atividade requerido no respectivo Termo de Abertura: o valor do serviço será obtido diante do quantitativo de UST multiplicados por seus valores unitários;
- g) Assinatura do Responsável pela solicitação: assinatura do responsável pela abertura da Ordem de Serviço por parte da CONTRATANTE.

7.4.4. Termo de Abertura da Ordem de Serviço (TA) . Caso o orçamento obtenha autorização, a CONTRATANTE deverá proceder com a emissão do Termo de Abertura da Ordem de Serviço que deverá conter minimamente:

- a) Número da OS (sequencial): identificação da Ordem de Serviço para controle de ambas as partes;
- b) Identificação Responsável pela solicitação: responsável pela abertura da OS por parte da CONTRATANTE;
- c) Data de abertura: data da realização da abertura da OS;
- d) Descrição da Demanda: descrição dos serviços objeto da Ordem de Serviço;
- e) Resultado Esperado: descrição dos resultados esperados dos serviços objeto da Ordem de Serviço;
- f) Assinatura do Responsável pela solicitação: assinatura do responsável pela abertura da OS por parte da CONTRATANTE.

Será admitida a abertura de mais de uma Ordem de Serviço sem que haja prejuízo para a CONTRATANTE na execução das atividades, seja em relação a prazo e qualidade dos serviços.

7.4.5. Planejamento de Execução da Ordem de Serviço . No intuito de realizar um planejamento adequado levando em conta todas as variáveis e insumos para execução dos trabalhos contidos na Ordem de Serviço, a CONTRATADA, após emissão do Termo de Abertura da OS, deverá apresentar em até 7 (sete) dias úteis o documento denominado Planejamento de Execução da OS, contendo a(s) demanda(s) requerida através do TA, descrevendo no mínimo:



- a) Número da OS (sequencial): identificação da OS para controle de ambas as partes;
- b) Tempo necessário para execução do serviço: de acordo com a descrição da demanda apresentada no TA a CONTRATADA deverá apresentar o prazo para execução dos serviços;
- c) Responsável técnico: responsável técnico que elaborou e irá responder pela OS;
- d) Insumos necessários: serão apresentados os insumos necessários para a realização dos trabalhos previsto na OS, tais insumos deverão ser previamente providenciados pelo CONTRATANTE;
- e) Identificação da interdependência de outras atividades, ações externas que possam comprometer a entrega da demanda: mapeamento de possíveis entraves que poderão vir a impedir, ou a prejudicar o desenvolvimento das atividades dentro do contexto do projeto;
- f) Riscos pela não execução dos serviços: os impactos pela não execução das atividades da OS;
- g) Resultados/Produtos esperados: quais serão os produtos gerados com sua respectiva descrição;
- h) Necessidade, quando houver, de complementações futuras, outros serviços que poderão/deverão ser desenvolvidos em virtude da requisição descrita na Ordem de Serviço: para atividades que serão desenvolvidas e ainda complementadas deverão ser registradas essas possibilidades de complementação.

O Planejamento de Execução será submetido à aprovação por parte da CONTRATANTE que terá um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para aprovação deste. Após a aprovação, a CONTRATADA deverá desenvolver todas as atividades previstas na OS nos prazos apresentados no planejamento.

7.4.6. Ao final da execução da Ordem de Serviço a CONTRATADA deverá produzir um relatório de fechamento da OS contendo a descrição de todas atividades desenvolvidas no escopo da OS, ainda de forma complementar quando aplicável serão apresentadas evidências de execução das atividades como fotos, arquivos resultantes dos trabalhos e outros. O prazo de entrega do relatório em questão será de até 10 dias úteis após o término das atividades da OS. O Relatório Técnico de fechamento da OS deverá conter minimamente:

- a) Número da OS (sequencial): identificação da OS para controle de ambas as partes;
- b) Data de abertura: data da realização da abertura da OS;
- c) Data efetiva de início dos serviços: data de início dos serviços contado a partir da aprovação do Planejamento de Execução;
- d) Descrição dos serviços executados no período: breve descrição dos serviços executados em conformidade com as atividades previstas no escopo do objeto deste Edital;
- e) Documentação dos procedimentos executados durante a realização do serviço: descrição das rotinas e atividades desenvolvidas para conclusão das demandas contidas na OS;



- f) Apresentação e entrega dos produtos desenvolvidos e previstos na OS: artefatos e/ou produtos gerados na execução das atividades;
- g) Quantitativo efetivo de UST utilizados no atendimento a cada um dos serviços da OS: após a execução dos serviços e atividades previstas na Ordem de Serviço deverá ser apresentado a quantidade real de UST utilizados, caso o valor real seja diferente do apresentado da estimativa a diferença deverá ser descrita de forma detalhada;
- h) Relação de profissionais envolvidos no atendimento à demanda no referido período: apresentar os profissionais que atuaram na execução das atividades da OS;
- i) Data de conclusão dos serviços: data da conclusão das atividades da OS;
- j) Assinatura do representante legal do Contratado: assinatura do responsável designado no contrato.

7.5. Prazo de execução

7.5.1. A CONTRATADA terá prazo de 30 (trinta) dias corridos, após a assinatura do contrato para iniciar a prestação dos serviços.

7.5.2. O prazo para início da execução das Ordens de Serviço será de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento formal da aprovação da OS pela CONTRATANTE.

7.5.3. Os serviços de suporte serão prestados, preferencialmente, de segunda a sexta, das 07h e 30min às 17h e 30min. Todavia, deve-se observar o horário de funcionamento do órgão ou entidade CONTRATANTE, que será estipulado na Ordem de Serviço.

7.5.4. Caso o horário de expediente do CONTRATANTE seja alterado por determinação legal ou imposição de circunstâncias supervenientes, deverá ser promovida adequação nos horários da prestação de serviços para atendimento da nova situação.

7.5.5. Excepcionalmente, poderá ser agendada a execução do serviço em dias e horários não previstos acima, desde que solicitado previamente pelo CONTRATANTE e aceito pelo contratado. Havendo anuência do contratado, a mesma deverá promover atendimento em finais de semana, feriados ou no período noturno quando necessário.

7.5.6. Havendo causa impeditiva para o cumprimento dos prazos, o contratado deverá apresentar justificativa ao CONTRATANTE por escrito indicando o motivo e o prazo necessário para a execução, que por sua vez analisará e tomará as providências para a aceitação ou não das justificativas apresentadas.

7.5. 7. Locais e Horários de Prestação dos Serviços:

7.5.7. 1. Os serviços de atendimento presencial na Sede aos usuários de TI deverão ser prestados nas dependências da STI/SEMA/MT, no seguinte endereço: Rua C esquina com rua F, Centro Político Administrativo CEP 78050-970 Cuiabá, Mato Grosso - MT.



7.5.7 .2 . Os horários de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07hr e 30min a 17hr e 30min. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados. Nos casos onde a CONTRATADA execute remotamente as suas atividades, este acesso remoto deverá ser realizado exclusivamente através do enlace de dados mantido pela CONTRATADA. Em todas as circunstâncias deverão ser observados os níveis mínimos de serviço.

7.6. Forma de execução.

7.6.1 A execução contratual será de forma indireta e o regime de execução será por preço unitário, de cada item das Ordens de Serviço orçados conforme a quantidade de UST previstas mediante reunião de Planejamento Inicial, devendo observar as seguintes rotinas e premissas:

7.6.1.1 Independentemente do escalamento entre os níveis de suporte sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela STI/SEMA, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

7.6.1.1.1 Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou às suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela instituição. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

7.6.1.1.2. Impacto: O impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TI da STI/SEMA/MT. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas.

7.6.1.1.3 . Prioridade: a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

7.6.2. Na tabela a seguir constam os critérios para definição do impacto das requisições e incidentes.

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
---------	---------------------



Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE. • Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. • Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização. • Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> • A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). • O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> • A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impede o trabalho principal do usuário.



Baixo	<ul style="list-style-type: none"> •O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. •O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. •A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.
-------	--

Tabela 03 - Definições de Impacto.

7.6.3. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das requisições e incidentes.

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> •O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. •O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. •O sistema ou recurso é crítico ou sensível.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> •O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. •O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none"> •O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. •Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> •Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. •O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Tabela 04 - Definições de Urgência.

7.6.4 . Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

7.6.5. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a tabela de Matriz de



Definição da Prioridade no Atendimento.

7.6.6. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

7.6.7. A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única sendo a maior prioridade 1 decrescendo até 5, menor prioridade.

7.6.8. Segue abaixo a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

Impacto	Urgência			
	Baixa	Média	Alta	Crítica
Altíssimo	2	2	1	1
Alto	3	2	2	1
Elevado	4	3	2	2
Médio	4	4	3	2
Baixo	5	4	3	3

Tabela 05 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

7.6.9. Matriz de Prioridade: A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.

7.6.10. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos definidos para esta contratação.

7.6.11. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas.

7.6.12. No Planejamento Inicial será definido o Catálogo de Serviços que vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

7.6.13. Os sistemas e recursos de TI, conforme "ANEXO V – CENÁRIO ATUAL DE SISTEMAS DE TI DA SEMA/MT", a serem suportados pela CONTRATADA estão no presente Termo de Referência, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou módulo. Com base

no cruzamento das informações é definida a prioridade de cada atendimento.

7.6.14. As classificações de "impacto" e "urgência" poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no Catálogo de Serviços de TI ou na relação de Sistemas, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI uma data para sua execução conforme regra deste Termo de Referência. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 60% (sessenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.

7.6.15. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 60% das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

7.6.16. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou requisição, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

7.6.17. No caso da requisição de serviço ou incidente ser feita por chamada telefônica ou por e-mail, o "TIT" é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições.

7.6.18. O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone ou por e-mail, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema. O Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI) é o tempo máximo para a resolução de um incidente e o Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR) é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento do registro do chamado até o encerramento no sistema.

7.6.19. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 17h e 30min e 07h e 30min) não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR.

7.6.20. O Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP) é o tempo acordado com o cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA, não haverá indicador para medir o desempenho da CONTRATADA para Requisições Planejadas. O



controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.

7.6.21. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas
		Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 30min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma Proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 30min	Em até 3h	Em até 4h	De acordo com o Cronograma Proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
3	Em até 30min	Em até 8h	Em até 12h	De acordo com o Cronograma Proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA



4	Em até 30min	Em até 16h	Em até 24h	De acordo com o Cronograma Proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
5	Em até 30min	Em até 36h	Em até 48h	De acordo com o Cronograma Proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
6	Em até 1h	Em até 60h	Em até 84h	De acordo com o Cronograma Proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA

Tabela 06 - Prazos para atendimentos na Matriz da SEMA.

7.6.22. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a área de Apoio à Governança de TI para a da STI/SEMA/MT responsável para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

7.6.23. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

7.6.24. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

7.6.25. DOS CHAMADOS ESCALADOS DE INCIDENTES PARA PROBLEMAS

7.6.25.1. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI, já um Problema é a existência de um erro cuja causa é



desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerada Problema.

7.6.25.2. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pela CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

7.6.25.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.

7.6.25.4. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS.

7.6.26. DAS REQUISIÇÕES PLANEJADAS

7.6.26.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

7.6.26.2. Quando a CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

7.6.26.3. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

7.6.26.4. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

7.6.26.5. A Requisição Planejada tem por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da Contratante, que podem ser caracterizadas por ajustes no ambiente, excetuando-se manutenções que envolvam vários perfis de especialização como Banco de Dados, DevOps, Publicação Web, geoprocessamento, evolução e/ou implantação de sistemas de TI.

7.6.26.6. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.

7.6.26.7. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

7.6.26.8. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo à CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com



vistas ao aceite dos produtos pela área de negócios demandante.

7.6.26.9. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

7.6.26.10. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da CONTRATANTE ou por ele indicados.

7.6.26.11. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

7.6.26.12. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da CONTRATANTE no Relatório de Execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução em uma próxima Ordem de Serviço, para aprovação da CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, a CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que a CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

7.6.26.13. Após demandada, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos para entregar o orçamento. Caso haja dúvidas quanto ao escopo a mesma deverá solicitar uma reunião com a equipe técnica para saná-lo. Caso este prazo seja descumprido a CONTRATADA será penalizada no acordo do nível de serviço.

8. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

8.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades satisfatórias, promovendo sua substituição quando necessário.



9. VISTORIA

9.1. É dispensável a necessidade de vistoria prévia neste caso, tendo em vista que trata-se de contratação de serviços intangíveis que poderão ser prestados, inclusive de forma remota.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega estão indicados nos itens 6, 7 e 12 deste Termo de Referência.

11. FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

11.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas do Decreto Estadual nº 1.525/2022 e da Lei nº 14.133/21, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

11.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou, em caso de afastamentos legais, pelos respectivos substitutos.

11.4. Os gestores e fiscais de contrato devem ser previamente designados, por portaria geral ou específica, respeitadas as exigências do art. 308 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, e cientificados de forma expressa, preferencialmente por meio eletrônico, bem como os titulares e substitutos, conforme § 4º do art. 308 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

11.5. Não obstante o contratado seja o único e exclusivo responsável pela execução do Contrato, o CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a execução do objeto contratado.

11.6. Para efeito de gestão dos contratos originados desta operação, quando for o caso, serão utilizadas as seguintes definições:

11.7. Gestor do Contrato – Trata-se de servidor da unidade administrativa de controle ou equivalente, diretamente responsável pela disponibilização do bem às demais unidades administrativas do órgão ou entidade, devendo ser indicado em Contrato, sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 14 do Decreto Estadual nº

1.525/2022, bem como:

11.7.1. Aplicar todas as determinações e normas de conduta, acompanhamento e fiscalização de contrato previstas em manual de gerenciamento de contrato, caso houver, e aquelas



decorrentes da legislação aplicável.

11.7.2. Aplicar as orientações e determinações oriundas dos Órgãos de Controle Interno e Externo e as previstas nos instrumentos legais.

11.7.3. O Gestor do contrato será o Sr. Pitágoras Santos Otoni, matrícula funcional: 132149.

11.8. Fiscal do Contrato – Trata-se de agente público indicado pelo Gestor do Contrato, preferencialmente, entre servidores que preencham os requisitos técnico-profissionais aplicáveis, sendo responsável por aplicar as ações estabelecidas no art. 15 do Decreto Estadual nº 1.525/2022, bem como:

11.8.1. Prestar informações e esclarecimentos ao preposto do contratado, sempre que for preciso.

11.8.2. Desempenhar com eficiência e zelo todas as atribuições a ele incumbidas na legislação aplicável, em especial aquelas indicadas no art. 312 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

11.8.3. O fiscal do contrato será o Sr. Hermógenes Willians da Costa Lana, matrícula funcional: 247033, sendo seu substituto o Sr. Marcelo Monteiro da Silva, matrícula funcional: 249132.

11.9. Fiscais Requisitantes - Servidores representantes das Área Requisitante das Solução a serem suportadas por esse contrato, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato e atestar as entregas do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

11.10. A fiscalização deverá, em seu relatório de avaliação da qualidade dos bens, identificar e quantificar as ocorrências eventualmente praticadas pelo contratado no período de faturamento, com vistas a aplicar multas/glosas no pagamento da fatura.

11.11. Todas as ocorrências devem ser documentalmente comprovadas e anexadas ao Relatório a ser elaborado conforme estabelecido no art. 294 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

11.12. O Relatório é o ato administrativo que concretiza o recebimento provisório.

11.13. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

11.14. A operacionalização e o controle da execução contratual deverão ser realizados por meio do Sistema de Aquisições Governamentais - Contratos, disponibilizado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

11.15. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.



12. CRITÉRIOS PARA RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

12.1. RECEBIMENTO PROVISÓRIO

12.1.1. O recebimento provisório dar-se-á pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização (art. 140, inciso I, alínea “a” da Lei n.º 14.133/21/2021), ao final da execução do serviço, mediante realização de vistoria e elaboração de Relatório detalhado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato. Deverão, também, ser anexados os demais documentos que o responsável julgar necessário e, encontrando irregularidade, fixará prazo para correção. Sendo aprovado o recebimento, o responsável autorizará a emissão da Nota Fiscal.

12.1.2. A fiscalização notificará o contratado para, se for o caso, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, impugnar os apontamentos do Relatório ou emitir a Nota Fiscal/Fatura no valor apurado.

12.1.3. Na hipótese do contratado apresentar impugnação ao Relatório, a fiscalização emitirá novo Relatório, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, com a análise dos argumentos do contratado. O contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços, bem como constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

12.1.4. O relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato.

12.1.5. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado, sem que tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

12.1.6. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

12.1.7. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

12.1.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal técnico do contrato, às custas da



Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

12.2. RECEBIMENTO DEFINITIVO

12.2.1. Os serviços serão **recebidos definitivamente** no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento provisório, por **servidor ou comissão** designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo as seguintes diretrizes:

12.2.1.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao contratado, por escrito, as respectivas correções.

12.2.1.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.

12.2.1.3. Realizar a aposição de assinatura e carimbo nas vias do Documento Auxiliar da NF-e (Danfe) ou na Nota Fiscal, emitida pelo contratado para os serviços prestados.

12.2.1.4 Na hipótese de irregularidade não sanada pelo contratado, a fiscalização reduzirá a termo os fatos ocorridos e encaminhará à autoridade superior, para procedimentos inerentes à apuração dos fatos e à aplicação das penalidades cabíveis.

12.2.2 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, bem como não exclui a responsabilidade pela garantia do(s) serviços(s) executado(s) por vícios ou disparidades em relação às com as especificações estabelecidas, verificadas posteriormente, garantindo-se ao contratante as faculdades previstas no art. 18 da Lei nº 8.078/90.

12.3. DAS CONDIÇÕES DE SIGILO

12.3.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo – sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa – sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações – independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

12.3.2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus

empregados que prestarem serviços no ambiente do CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que o CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

12.3.3. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES do CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

12.4. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

12.4.1. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do PREPOSTO. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à CONTRATANTE. Destaca-se que o PREPOSTO não poderá participar da fila de distribuição dos chamados. O PREPOSTO e/ou seu substituto poderão ser contatados mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO.

12.4.2. Formas de comunicação previstas:

Tipo do documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Resolução de chamados e problemas técnicos	Contratante	Contratada	Sempre que necessário



Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI	Resolução de chamados e problemas técnicos	Contratante	Contratada	Sempre necessário que
Atas de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre necessário que

Tabela 07 - Formas oficiais de comunicação.

12.4.3. A presente contratação prevê o acompanhamento diário da prestação de serviços. Essa abordagem tem o propósito de antecipar riscos, reduzindo a possibilidade de entregas rejeitadas.

12.4.4. Além do acompanhamento diário, a presente contratação prevê reuniões entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA para planejamento de ações futuras, conforme periodicidade a ser definida pelo CONTRATANTE.

12.4.5. A contratação prevê ainda a realização de reuniões extraordinárias entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, as quais, diferente das reuniões de acompanhamento e planejamento, poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelo fiscal técnico ou gestor do contrato com antecedência mínima de 12 (doze) horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.

12.4.6. Nas reuniões os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:

12.4.6.1. Avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;

12.4.6.2. Avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;

12.4.6.3. Planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;

12.4.6.4. Acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;

12.4.6.5. Avaliação de profissionais da CONTRATADA;

12.4.7. Incumbe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE.

12.4.8. Ao término da reunião, a CONTRATANTE elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato.



13. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

13.1. A apresentação dos documentos com o propósito de comprovar a habilitação será feita na forma do art. 131, § 1º do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

13.2. A Licitante deverá apresentar, a título de habilitação, os documentos relativos à habilitação jurídica, regularidade fiscal, social e trabalhista, à qualificação econômico-financeira e à qualificação técnica, além de declarações legalmente exigíveis e outros documentos exigidos por legislação específica ao objeto licitado, conforme documentos relacionados na sequência.

13.3. Habilitação jurídica:

13.3.1. No caso de sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI, estatuto, ato constitutivo ou contrato social em vigor, devidamente registrado no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhados da documentação de seus administradores.

13.3.2. Cédula de Identidade ou documento equivalente (com foto) do representante legal da sociedade empresária licitante e/ou do procurador. O procurador deverá ainda apresentar o instrumento válido da procuração.

13.3.3. No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI.

13.3.4. No caso de sociedade empresária estrangeira, portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.

13.3.5. No caso de pessoa física, se elas forem autorizadas a participar do certame, cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional.

13.3.6. No caso de filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária, inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

13.3.7. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus

administradores.

13.3.8. Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

13.3.9. Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, no caso de Microempreendedor Individual.

13.3.10. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

13.3.11. No caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971.

13.3.12. Ata ou documento equivalente de compromisso de constituição do Consórcio.

13.3.13. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

13.4. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

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

13.4.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

13.4.3. Prova de regularidade fiscal perante o Estado de Mato Grosso, o que deve ser providenciado mediante a apresentação de certidão emitida conjuntamente pela SEFAZ/MT e pela PGE/MT, na forma da Portaria Conjunta 008/2018-PGE/SEFAZ.

13.4.4. Para as empresas sediadas em outras unidades da federação, deverá ser apresentada também prova de regularidade fiscal perante o Estado de domicílio ou sede do licitante, inclusive quanto a débitos inscritos em dívida ativa.

13.4.5. Nos casos em que não for possível a certidão consolidada, será suficiente a CND específica para participar de licitações expedidas pelo órgão competente do respectivo domicílio tributário ou sede.

13.4.6. Certidão de regularidade fiscal perante o Município de domicílio ou sede da licitante, inclusive quanto a débitos inscritos em dívida ativa.



13.4.7. Prova de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

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

13.4.9. Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa, nos termos da lei de regência.

13.4.10. No caso das microempresas e das empresas de pequeno porte, a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista somente será exigida para efeito de assinatura do contrato, sem prejuízo da necessária apresentação de toda a documentação exigida, por ocasião da participação em certames licitatórios, mesmo que esta apresente alguma restrição, a elas aplicando-se os arts. 42 e seguintes da Lei Complementar nº 123/2006.

13.5. Habilitação econômico-financeira:

13.5.1. Certidão negativa de falência, expedida pelo cartório distribuidor da sede do licitante.

13.5.2. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ou de sociedade simples.

13.5.3. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprovem a boa situação financeira da empresa de forma objetiva, por coeficientes e índices econômicos previstos no edital, devidamente justificados no processo licitatório;

13.5.4. A comprovação da boa situação financeira da empresa será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, cujos dados serão extraídos das informações dos Balanços Patrimoniais, relativos aos 02 (dois) últimos exercícios, já exigíveis na forma da lei, sendo admitido para qualificação apenas resultados superiores a 1 (um) nos 02 (dois) exercícios exigidos:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo



Ativo Total

SG = -----

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

Ativo Circulante

LC = -----

Passivo Circulante

13.5.5. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% (dez pontos percentuais) do valor total estimado da contratação.

13.5.6. A exigência desses requisitos é necessária, tendo em vista que trata-se de contrato de prestação de serviços de grande vulto em que a empresa deve comprovar sua boa situação financeira e capacidade de suportar a prestação de serviços ao longo do contrato.

13.5.7. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

13.5.8. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

13.5.9. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

13.6. Habilitação técnica:

13.6.1. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.



13.6.2. O licitante deverá apresentar declaração de que está ciente de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

13.6.3. A documentação relativa à qualificação técnica limitar-se-á a: Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional competente; comprovação de aptidão para desenvolvimento de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, e indicação das instalações e do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos, comprovação, fornecida pelo órgão licitante de que recebeu os documentos, e, quando exigido, de que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial, quando for o caso.

13.6.4. O licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito Público ou Privado ou regularmente emitido pelo conselho profissional competente quando for o caso, em nome da empresa licitante, em papel timbrado devidamente assinado e com identificação do emitente. O(s) Atestado(s) deverá(ão):

13.6.4.1. Comprovar a aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente

13.6.4.2. Para fins da comprovação de que trata o subitem anterior, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas: Serviços de Provimento de Central de Serviços com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TI, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

I. Atendimento remoto e/ou presencial a no mínimo a 1.000 (mil) usuários, cadastrados em uma única rede corporativa.

II. Atendimento presencial de no mínimo a 1.400 (mil e quatrocentas) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.

III. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos 5 desses 7 (sete) processos implantados: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment); Gerenciamento de Incidentes (Incident Management); Gerenciamento de Mudança (Change management); Gerenciamento de Problemas (Problem Management); Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management); Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management); e Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).

IV. Atendimento mínimo de 2.000 (dois mil) chamados mensais.



XI. Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle, Oracle Spatial, MySQL e Postgresql com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, o SGBDs Oracle. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 74 TBytes.

XIII. Serviços em ambiente de TI com a utilização de containers e orquestradores de containers (Kubernetes, OpenShift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas; além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua.

XVI. Comprovar ter prestado serviços técnicos de pelo menos 200 horas (ou métrica equivalente para trabalhos projetizados) de média ou alta complexidade, utilizando metodologia de gerenciamento de projetos conforme o PMBOK 4 ou superior. A metodologia utilizada na prestação dos serviços comprovados, e seus respectivos artefatos deverão estar anexados ao(s) atestado(s).

XVII. Demonstrar que prestou serviços de desenvolvimento e sustentação de projetos em BPMN e SOA;

XVIII. Demonstrar cumulativamente que prestou serviços de gerenciamento de projetos de sustentação, evolução e adaptação de sistemas por no mínimo 12 meses;

XIX. Demonstrar que prestou serviços de desenvolvimento, sustentação, evolução e adaptação em sistemas de Geoprocessamento, bem como a sustentação de infraestrutura e arquitetura desse tipo de serviço/sistema;

XX. Apresentar declarações formais emitidas por empresas e órgãos a fim de comprovar habilidade profissional em TI (certificação) com nível equivalente ao Pleno.

13.6.4.3 Comprovar a experiência mínima de 02 anos na prestação dos serviços pertinentes, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de serem ininterruptos.

13.6.4.4 Conter o nome, o endereço, o telefone dos atestadores, ou qualquer outra forma de que o contratante possa valer-se para manter contato com a contratada.

13.6.4.5. Referir-se a execução do serviço licitado no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, registrado na Junta Comercial competente, bem como no cadastro de pessoas jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

13.6.4.6. Se emitido(s) por pessoa jurídica de direito público deverá(ão) ser assinado(s) pelo responsável do setor competente do Órgão, devidamente identificado (nome, cargo, CPF ou matrícula).



13.6.4.7. Ser emitido por empresa que não integre o mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

13.6.4.8. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio, proprietário ou titular da empresa emitente e da empresa proponente.

13.6.4.9. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

13.6.4.10. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do interessado.

13.6.5. Caso o contratante entenda necessário, a licitante, deverá disponibilizar todas as informações essenciais à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, Notas Fiscais/Faturas, Notas de Empenho, endereço atual do CONTRATANTE e local em que foram executados os serviços, sendo que estas e outras informações complementares poderão ser requeridas mediante diligência.

13.6.6. Não há obrigatoriedade de que as nomenclaturas constantes do atestado sejam idênticas à utilizada na definição das categorias indicadas neste Termo de Referência, desde que sejam suficientes à comprovação de capacidade de execução dos serviços exigidos neste Termo de Referência.

13.6.7. Requisitos Técnicos do Preposto:

13.6.7.1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

13.6.7.2. O Preposto designado pela CONTRATADA deverá ter experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes e ambientes de TI, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações.

13.6.8. Requisitos de equipe técnica

13.6.8. 1. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de sistemas

informatizados, e no suporte técnico a usuários e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos de porte similar aos presentes na STI/SEMA/MT.

13.6.8. 2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada no procedimento.

13.6.8. 3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido no “ANEXO I - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional”.

13.6.9. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

13.6.9. 1. Cópia autenticada de certificados ou diplomas ou certificados que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

13.6.9. 2. Declaração da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou Carteira de Trabalho.

13.6.9. 3. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da STI/SEMA/MT para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

13.6.9. 4. Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, esta deve apresentar com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência. Caso a CONTRATADA não apresente as comprovações no prazo especificado ficará vetada a prestação do serviço, a qual o colaborador se apresentou para atender a demanda, não suspendendo os prazos de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

13.6.9. 5. A STI/SEMA/MT poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados neste documento.

13.6.10. Requisitos de formação de equipe técnica

13.6.10. 1. O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no “ANEXO I - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional”.

13.6.10. 2. A CONTRATADA terá prazo de 30 (trinta) dias corridos, após a assinatura do contrato para apresentar os profissionais, conforme Planejamento Inicial.

13.6.10. 3. Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação.



13.6.10. 4. Nos casos em que a STI/SEMA solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data de solicitação.

13.6.10. 5. Do início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

13.6.10.6. Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços deverão assinar TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (ANEXO II).

13.6.11. Requisitos da Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI

13.6.11.1. Em consideração a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, citada no item 6.3. essa será utilizada pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços. Todos os processos listados deverão estar devidamente documentados e funcionais quando do término da implantação da ferramenta, não podendo ser simplesmente capacidades da ferramenta dependentes de licenças ou de ativações

13.6.12. Como critério de aceitação da proposta da LICITANTE no momento da habilitação, esta deve informar qual a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI que irá utilizar no ambiente da CONTRATANTE.

13.6.12.1. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI proposta pela CONTRATADA será validada pelo CONTRATANTE, e caso seja aprovada, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Implantação da nova ferramenta contendo no mínimo, as seguintes informações:

- a. Projeto técnico de implantação da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.
- b. Migração dos dados da base de dados de conhecimentos e de configuração de ativos.
- c. Cronograma de implantação e customização.

13.6.12.2. A CONTRATANTE deverá ter acesso total à ferramenta, de forma a realizar auditoria e aferir as informações registradas no mesmo, seja qual for o modelo de disponibilização da ferramenta ITSM pela CONTRATADA.

13.6.13. A implantação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá ocorrer durante o Período de Transição Operacional (PTO) com os requisitos mínimos para recebimento e tratativa das requisições e incidentes. A adaptação e ajustes na ferramenta deverão ocorrer durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, e deverá estar concluído no final deste período. O cronograma de implantação deverá considerar



a necessidade de aferição progressiva dos níveis de serviço mesmo durante o PAO. A CONTRATADA poderá, nesse período, fazer uso da Ferramenta de Requisição de Serviço já implantada na CONTRATANTE, devendo extrair dela os dados necessários para o cálculo dos níveis de serviço.

13.6.14. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá manter o licenciamento da ferramenta por, pelo menos, mais 6 (seis) meses.

13.6.15. A CONTRATADA para execução dos serviços de desenvolvimento e sustentação de soluções de software deverá possuir os seguintes documentos: Comprovante de certificação válida e homologada da empresa em CMMi a partir do nível 2 ou em MPS.br a partir do nível F.

13.6.15.1. O comprovante de certificação, CMMi ou MPS.br, poderá ser substituído por um atestado, emitido por entidade responsável pela respectiva certificação, de que a empresa licitante se encontra em processo de obter a certificação. O atestado será para os mesmos níveis exigidos no item anterior. A empresa licitante que fizer esta opção se compromete a apresentar a respectiva certificação.

13.6.15.2. A exigência de certificação CMMi ou MPS.Br de que trata o item 6.4.13 se justifica pela necessidade de contratação de empresa que esteja procurando evoluir seus processos de trabalho, assim como a STI tem buscado através de melhoria contínua dos seus processos.

13.7. Serão exigidas, ademais, dos licitantes as declarações dos incisos I a V do art. 136 do Decreto Estadual nº 1.525/2022.

13.8. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

13.8.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

13.8.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

13.8.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

13.8.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

13.8.5. Comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

13.8.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos



cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

13.8.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

14. PARTICIPAÇÃO E BENEFÍCIOS DA MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE E MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

14.1. Não se aplica.

15. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

15.1. Não se aplica.

16. PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

16.1. Não se aplica .

17. PROPOSTA DE PREÇOS E JULGAMENTO

17.1. Não haverá modo de disputa por tratar-se de **DISPENSA DE LICITAÇÃO**.

17.2. O prazo de eficácia da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos.

17.3. A proposta apresentada pela licitante deverá incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, materiais, equipamentos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, fretes, serviços, treinamento, deslocamentos de pessoal, transporte, garantia, lucro e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o valor do objeto licitado, constante da proposta, conforme exigências da contratação, não sendo admitido pleito posterior em decorrência da exclusão de quaisquer despesas incorridas, nem reivindicar qualquer adicional de pagamento ou reajustamento de preços.

18. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

18.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:



Unidade Orçamentária	Ação (PAOE)	Categoria/ Grupo de Despesas	Região	Fonte de Despesa	Classificação/Elemento e Subelemento de Despesa	Valor (R\$)
27101	2079	4	0600	1.749.0000	4.4.91.40.008	R\$ 26.762,00
27101	2079	4	0600	1.759.0000	4.4.91.40.008	R\$ 159.545,25
27101	2079	3	0600	1.749.0000	3.3.91.40.008	R\$ 200.000,00
27101	2079	3	0600	1.759.0000	3.3.91.40.008	R\$ 261.683,03
					Total 2024	R\$ 647.990,28
27101	2079	4	9900	1.749.0000/ 1.759.0000	4.4.91.40.008	R\$ 2.157.152,75
27101	2079	3	9900	1.749.0000/ 1.759.0000	3.3.91.40.008	R\$ 6.066,526,97
					Total 2025	R\$ 8.223.679,72

19. GARANTIA DO SERVIÇO

19.1. O prazo de garantia dos serviços se estende por toda vigência do contrato e por 6 (seis) meses após o término do contrato.

19.2. O prazo da garantia foi estipulado usando como base contratos antigos e em vigência da área de Tecnologia da Informação que tem a mesma duração. Considerou-se também o histórico de uma funcionalidade implantada ser considerada estável e sem bugs .

19.3. Todas as despesas que ocorrerem no período de garantia, tais como refatoração, reprogramação, reimplantação, no caso de apresentar imperfeição (bug) ou erro de implementação, correrão por conta do contratado, não cabendo ao CONTRATANTE quaisquer



ônus.

20. CRITÉRIO DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

20.1. ACORDO DE NÍVEL DO SERVIÇO :

Os serviços de modelagem, diagnóstico, redesenho e automação dos processos serão executados observando-se o acordo de nível estabelecido no presente instrumento, sendo adotado, para tanto, quatro indicadores, quais sejam, o relativo a ordem de serviço executada no prazo, o índice de chamamentos reabertos, os inerentes aos objetos recusados e de cumprimento dos prazos de início do serviço e instalações, definidos nos dispositivos seguintes:

20.1.1. Acordo de Nível de Serviço Anterior à Execução:

I) - Indicador 01: Índice do cumprimento dos prazos de orçamentação (IO)

Descrição: Este índice demonstra a efetividade da orçamentação. A CONTRATADA deverá encaminhar o orçamento solicitado em até 30 dias corridos. Caso haja dúvidas em relação ao escopo a mesma deverá agendar uma reunião com a equipe técnica dentro do prazo do orçamento para sanar as dúvidas.

Instrumento de medição: O indicador deverá ser calculado por dias de atraso na entrega do orçamento.

Data da Solicitação do orçamento: Data solicitada seja por e-mail ou através de ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA.

Data de entrega do orçamento: Data da entrega do orçamento por e-mail ou através de ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA.

IO= Data de entrega do orçamento - Data da Solicitação do orçamento

	Atraso	Glosa
Desejável	10 (dez) dias corridos	Nenhuma
Inaceitável	Acima de 10 (dez) dias corridos	Glosa de 1% sobre o valor do orçamento final para cada dia de atraso

Tabela 09 - Data da Solicitação do orçamento.



20.1.2. Acordo de Nível de Serviço na Execução:**I) - Indicador 01: Índice de Cumprimento dos Prazos de Início da Execução das Ordens de Serviço e Instalações.**

Descrição: A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estipulados no para início da execução da prestação dos serviços.

Instrumento de medição: Este indicador deverá ser mensurado a partir da data da primeira ação de execução da ordem de serviço, que deverá ser através da data da ata de reunião do plano de execução.

Glosa: 1% (um por cento) do valor das Ordens de Serviços abertas no mês corrente, para cada dia de atraso no prazo não cumprido pela CONTRATADA.

II) - Indicador 02: Indicador de Ordem de Serviço Executada no Prazo (IOSEP)

Descrição: Indicador de desempenho na execução das demandas dentro do prazo previsto.

Instrumento de medição: Ordens de Serviço geradas por ferramenta de gestão dos serviços ou outra ferramenta homologada pela CONTRATANTE.

Fórmula de Cálculo/Aferição:

$$\text{IOSEP} = (\text{TM} / \text{TE}) * 10$$

TM = Tempo máximo de resolução (em dias corridos)

TE = Tempo efetivo de resolução (em dias corridos)

Nível de aceitação	Valores referência (atraso calculado pelo IOSEP)	Penalização
Desejável	> ou igual a 10 (dez)	Nenhuma
Aceitável	De 07(sete) a 09 (nove)	Advertência (desde que devidamente justificado com antecedência de 15 (quinze) dias antes do prazo estipulado para a OS) caso contrário aplicar glosa de 4% do valor das ordens de serviço do mês .



Ruim	de 05 (cinco) a 06 (seis)	Glosa de 8% do valor das ordens de serviço
Inaceitável 1	< ou igual a 04 (quatro)	Glosa de 20% do valor das ordens de serviço Acréscimo de 2% (dois por cento) a cada dia de atraso após a data de término estipulada na Ordem de Serviço.

Tabela 10 - Níveis de avaliação (Indicador II).

Observações 1: Os prazos originais da OS poderão ser revistos mediante a existência de mudanças devidamente solicitadas e aprovadas pela CONTRATANTE. Caso a alteração implique no aumento da quantidade de produtos, o novo prazo será obtido a partir da proporcionalidade direta entre o prazo e quantidade de produtos antigos e o prazo e quantidade dos produtos novos.

a) A CONTRATANTE elaborará em conjunto com a CONTRATADA um catálogo de serviço que servirá de base para estimativa de tempo para cada produto. Havendo reincidência da menor faixa de ajuste por um período consecutivo de 90 (noventa) dias o CONTRATANTE poderá proceder análise das ocorrências visando promover o distrato do contrato em vigor.

b) A CONTRATADA poderá solicitar prorrogação do prazo para entrega do serviço, desde que devidamente justificado, com sugestão da nova data de entrega e com antecedência de 05 (cinco) dias úteis antes da data de entrega inicialmente prevista. A solicitação de prorrogação do prazo e a nova data de entrega da OS deverão ser submetidas a CONTRATANTE que poderá acatar ou não a solicitação. No caso em que a solicitação de prorrogação seja negada pela CONTRATANTE, o prazo de entrega ou início do serviço deverá ser mantido ao inicialmente previsto. Caso a justificativa seja aceita pela CONTRATANTE, mas o prazo apresentado seja rejeitado, a nova data poderá ser negociada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

III) - Indicador 03: Índices de Objetos Recusados

Descrição: Indicador de qualidade sobre os objetos entregues pela CONTRATADA. A recusa de um objeto solicitado por meio de uma OS, será adotada caso este apresente algumas das seguintes falhas:

- * não esteja devidamente disponível para uso;
- * não apresente informações verdadeiras;
- * não esteja de acordo com a proposta de atendimento assinada pela CONTRATANTE;
- * não seja entregue toda documentação listada neste TR.

Instrumento de Medição: Relação dos objetos entregues pela CONTRATADA, contendo o número da OS, descrição do objeto, se aceito ou não pela CONTRATANTE.

Fórmula de Cálculo/Aferição:

$$\text{IOR} = (\text{NOR} / \text{NOE}) * 100$$

IOR = Índice de objetos recusados

NOR = Número de objetos recusados

NOE = Número de objetos entregues

Níveis de Avaliação:

Nível de aceitação	Valores referência (% de falhas)	Penalização
IOR Excelente	0	Nenhuma
IOR Excelente	0% - 25%	Glosa de 2,5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE.
IOR Moderado	26% - 50%	Glosa de 5% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE.



IOR Ruim	51% - 75%	Glosa de 10% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE.
IOR Crítico	76% - 100%	Glosa de 15% no valor das Ordens de Serviço do mês corrente, e correção dos objetos errados sem ônus para a CONTRATANTE.

Tabela 11 - Níveis de avaliação (Indicador III).

IV) - Indicador 04: Índices de chamados reabertos (ICR)

Descrição: Caso o Chamado seja encerrado pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será aberto um novo chamado vinculado ao chamado anterior. O novo chamado terá novo prazo conforme o estabelecido para o primeiro chamado.

Instrumento de Medição: Ferramenta de Gestão dos Serviços ou outra ferramenta homologada pela CONTRATANTE. Deverá ser aplicado após a homologação, portanto deverá ser descontado na próxima nota fiscal a ser emitida

Fórmula de Cálculo/Aferição:

Fórmula: $ICR = (NCR * 100) / NRCC$

NCR= Número de chamados reabertos

NRCC = Número de chamados concluídos

Níveis de Avaliação:

Nível de aceitação	Valor de Referência	Classificação	Penalização
ICR Excelente	0% - 5%	Aceitável	Nenhuma
ICR Bom	5% - 10%	Aceitável	Nenhuma



ICR Moderado	10% - 15%	Precisa de Melhoria	Glosa de 2% do valor das ordens de serviço do mês
ICR Ruim	16% - 20%	Inaceitável	Glosa de 5% do valor das ordens de serviço do mês
ICR Crítico	>20%	Inaceitável	Glosa de 10% do valor das ordens de serviço do mês

Tabela 12 - Níveis de avaliação (Indicador IV).

Descrição dos Parâmetros:

ICR Excelente (0% - 5%): Este valor indica que a equipe de suporte está resolvendo a maioria dos problemas na primeira tentativa, o que é um ótimo sinal de eficiência e eficácia.

ICR Bom (5% - 10%): Ainda é um bom indicador, mas há espaço para pequenas melhorias. A maioria dos problemas é resolvida na primeira tentativa, mas alguns requerem atenção adicional.

ICR Moderado (10% - 15%): Este valor sugere que há uma quantidade significativa de problemas que não estão sendo resolvidos na primeira tentativa. É necessário analisar as causas e implementar melhorias.

ICR Ruim (16% - 20%): Indica que muitos problemas não estão sendo resolvidos inicialmente, o que pode afetar a satisfação do cliente e a eficiência do suporte. Ações corretivas são necessárias.

ICR Crítico (> 20%): Uma alta taxa de reabertura que aponta para sérios problemas na resolução inicial dos chamados. É crucial revisar processos e fornecer treinamento adicional à equipe.

21. PAGAMENTO

21.1. Não haverá pagamento antecipado.

21.2. O pagamento será realizado de acordo com a execução do objeto ao término de uma Sprint com duração de 30 (trinta) dias corridos incluída em uma Ordem de Serviço, mediante



emissão da respectiva Nota Fiscal devidamente atestada, e análise dos documentos que compõem o processo de pagamento.

21.2.1. As operações de vendas destinadas a Órgão Público da Administração Federal, Estadual e Municipal, deverão ser acobertadas por Nota Fiscal Eletrônica, conforme Protocolo ICMS 42/2009, regulamentado pelo Artigo 355, §6º do RICMS. Informações através do site www.sefaz.mt.gov.br/nfe.

21.3. O contratado deverá indicar no corpo da Nota Fiscal, o número do Contrato/Ordem de Fornecimento, a descrição do objeto, o número e nome do banco, agência e número da conta na qual deverá ser feito o pagamento, via ordem bancária.

21.3.1. As despesas bancárias decorrentes de transferência de valor(es) para outra(s) praça(s) será (ão) de responsabilidade do contratado.

21.4. O contratante não efetuará pagamento de título descontado, ou por meio de cobrança em banco, bem como, os que forem negociados com terceiros, por intermédio da operação de “factoring”.

21.5. O pagamento será efetuado mediante a apresentação dos seguintes documentos:

21.5.1. Prova de regularidade junto à Dívida Ativa do Estado, expedida pela Procuradoria-Geral do Estado da sede ou domicílio do credor e do Estado de Mato Grosso;

21.5.2. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, em plena validade e relativa ao contratado;

21.5.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Federal e Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;

21.5.4. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho;

21.5.5. Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal da sede ou domicílio do credor.

21.5.6. Sendo o caso, o contratante efetuará retenção na fonte de todos os tributos inerentes ao Contrato em questão.

21.5.7. O pagamento será efetuado pelo contratante em favor do contratado em até 30 (trinta) dias, mediante ordem bancária a ser depositada em conta corrente, no valor correspondente, após a apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pela fiscalização do contratante.

21.5.8. Quanto à Nota Fiscal, é obrigatório que o contratado inclua as seguintes informações: faturamento para SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE DE MATO GROSSO – SEMA-MT, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 56.085.410/0001-37, endereço: Rua C, S/N - Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT, 78049-913, número do Contrato/Ordem de Fornecimento, descrição do objeto, número e nome do banco, agência para pagamento via ordem bancária.

21.5.9. O (s) pagamento (s) não realizado (s) dentro do prazo por eventos decorrentes do contratado, não será(ão) gerador (es) de direito a qualquer acréscimo financeiro;



21.5.10. Caso o atraso no pagamento seja motivado exclusivamente pelo contratante, o valor devido será corrigido pelo IPCA, conforme apuração desde a data prevista para o pagamento até a data de sua efetiva realização;

21.5.11. A efetivação dos pagamentos não isentará o contratado das suas responsabilidades e das suas obrigações contratuais, especialmente aquelas relacionadas à qualidade e à garantia dos produtos entregues.

21.5.12. Caso constatada alguma irregularidade ou incorreção na Nota Fiscal/Fatura, esta será devolvida ao contratado para as necessárias correções, acompanhada dos motivos que deram ensejo à sua rejeição, interrompendo-se o prazo para o pagamento, que começa a fluir somente a partir da data do protocolo da nova Nota Fiscal e demais documentos, devidamente corrigidos. O prazo somente voltará a fluir, desde o começo e de maneira integral, a partir da data do protocolo da nova Nota Fiscal e dos demais documentos exigíveis, devidamente corrigidos.

21.5.13. Constatando-se qualquer outra circunstância que desaconselha o pagamento, em razão de circunstância devidamente justificada e informada ao contratante, o prazo para pagamento ficará suspenso e voltará a partir da respectiva data de regularização.

21.5.14. Nos casos de aplicação de penalidade ao contratado, em virtude de inadimplência contratual, não serão efetuados pagamentos a esta, enquanto perdurar pendência de liquidação das respectivas obrigações.

21.5.15. As Notas Fiscais a serem pagas deverão sofrer desconto devido à aplicação de multas/glosas previstas no Contrato e já identificadas pela fiscalização.

21.5.16. O contratado deverá, durante toda a execução do Contrato, manter atualizada a vigência da garantia contratual.

22. REAJUSTE

22.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis pelo prazo de um ano contado da data da assinatura do contrato, conforme previsto no art. 266 do Decreto 1.525/2022.

22.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados por meio da aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI , divulgada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA.

22.3. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação do contratado, acompanhada de memorial do cálculo, conforme for a variação de custos, objeto do reajuste.

22.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.



22.5. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

22.6. A prorrogação contratual sem a solicitação do reajuste implica a preclusão deste, sem prejuízo dos futuros reajustes nos termos pactuados.

22.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

23. CONTRATO

23.1. Após a homologação da licitação, a Adjudicatária terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da convocação formal pelo contratante, para assinar o Contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Termo de Referência.

23.1.1. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada da Adjudicatária e aceita pela Administração.

24. PREPOSTO

24.1. O contratado deverá manter preposto, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato.

24.1.1. O preposto deverá ser designado no ato da assinatura do contrato, indicando o nome completo, número do CPF ou documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

24.1.2. O preposto estará à disposição do contratante, de forma presencial durante a execução dos serviços.

24.2. A manutenção do preposto da empresa, durante todo o período de vigência do contrato, poderá ser recusada pelo contratante, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

24.3. O contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

24.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o contratante convocará o preposto do Contratado para reunião inicial, na qual será apresentado o plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

24.5. Para melhor atender as unidades, o contratado poderá apresentar mais de um preposto para representá-lo na execução do contrato que terá as atribuições abaixo, dentre outras:



- 24.5.1.** Comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços contratados.
- 24.5.2.** Zelar pela segurança, limpeza e conservação dos equipamentos e das instalações do CONTRATANTE, além da segurança dos empregados do contratado colocados à disposição do CONTRATANTE.
- 24.5.3.** Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações emanadas da Fiscalização e das autoridades do CONTRATANTE.
- 24.5.4.** Acatar as orientações do CONTRATANTE, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, desde que de acordo com a legalidade.
- 24.5.5.** Apresentar informações e/ou documentação solicitada pela Fiscalização e/ou pelas autoridades do CONTRATANTE, inerentes à execução e às obrigações contratuais, em tempo hábil.
- 24.5.6.** Reportar-se à Fiscalização do CONTRATANTE para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços e das demais obrigações contratuais.
- 24.5.7.** Estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados e atender prontamente a quaisquer solicitações do CONTRATANTE.
- 24.5.8.** Relatar à Fiscalização, pronta e imediatamente, por escrito, toda e qualquer irregularidade observada.
- 24.5.9.** Adotar todas as providências pertinentes para que sejam corrigidas quaisquer falhas detectadas na execução dos serviços contratados.
- 24.5.10.** Garantir que os empregados se reportem sempre ao contratado, primeiramente, e não à Fiscalização e/ou aos servidores do CONTRATANTE, na hipótese de ocorrência de problemas relacionados à execução contratual.
- 24.5.11.** Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados.
- 24.5.12.** Após assinatura em documento/relatório de avaliação da execução do objeto contratado, quando este não for remetido por mensagem eletrônica com confirmação de recebimento.
- 24.5.13.** Encaminhar à Fiscalização do CONTRATANTE todas as Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados, bem como toda a documentação complementar exigida.

25. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

- 25.1.** Comparecer, quando convocado, para assinar o Contrato e Nota de empenho específica no prazo de até 5 dias úteis, contados do recebimento da convocação formal, mesmo prazo para retirada da Ordem de Serviço.



25.1.1 A adjudicatária no ato da assinatura do contrato deverá nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-la na execução do Contrato, quando for o caso, conforme dispõe o item 6.2.19 do Termo de Referência.

25.2. Manter, durante toda a execução do Contrato, compatibilidade com as obrigações e as condições de habilitação exigidas na licitação;

25.3. Executar os serviços contratados, nos termos, local, prazos, quantidades, qualidade e condições estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, de forma a garantir os melhores resultados.

25.4. Os serviços contratados serão executados de acordo com a necessidade do contratante, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com a observância das recomendações técnicas aceitáveis, respectivas normas e legislação pertinentes.

25.5. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade da execução dos serviços, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.

25.6. Submeter ao contratante, previamente e por escrito, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes no Termo de Referência e no Contrato.

25.7. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

25.8. Empregar funcionários habilitados e com conhecimentos indispensáveis ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios essenciais à completa execução dos serviços, promovendo sua guarda, manutenção e substituição sempre que necessário.

25.8.1 Apresentar ao contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço, os quais devem estar uniformizados, devidamente identificados por meio de crachá e, se necessário, com Equipamentos de Proteção Individual – EPI's.

25.8.2 Otimizar a gestão de seus recursos humanos, com vistas à qualidade dos serviços e à satisfação do contratante.

25.8.3 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas Internas do contratante, bem como as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências do contratante.

25.9. Comunicar no prazo de até 02 (dois) dias úteis ao contratante qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, telefone, e-mail e outros julgáveis necessários para o recebimento de correspondência.



25.10. Comunicar a fiscalização, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente no local dos serviços que se verifique.

25.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo contratante ou por seus responsáveis, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços.

25.12. Permitir que o contratante, em qualquer momento, audite e avalie os serviços relacionados ao objeto contratado, que deverá estar de acordo com as especificações do Contrato, em observância às obrigações pactuadas.

25.13. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades contratadas, sem a prévia autorização do contratante.

25.14. O contratado responsabilizar-se-á integralmente pela execução do objeto contratado, cumprindo as disposições legais que interfiram em sua execução, devendo para tal:

25.14.1 Encarregar-se por todas as obrigações trabalhistas que estão previstas em

Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, bem como as obrigações sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração.

25.14.2 Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e/ou morais causados ao contratante ou a terceiros, pela ação ou omissão dolosa ou culposa, de seus empregados, trabalhadores, prepostos, contratados ou representantes.

25.14.3 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.

25.14.4 Responder civil e criminalmente pelos danos causados diretamente ou indiretamente ao contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a concomitante fiscalização realizada pelo contratante.

25.14.5 Indenizar terceiros e/ou o contratante, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos ou prejuízos causados, devendo o contratado adotar as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes.

25.14.6 Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei n.º 14.133/2021.

25.14.7 Responder por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do contratante, ou em qualquer outro local onde estejam executando o objeto contratado, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a



legislação em vigor.

25.14.8 Responder a qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da execução do Contrato, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo o contratante de qualquer solidariedade ou responsabilidade.

25.15. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da solicitação formal do contratante, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados, bem como quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

25.16. Emitir Nota Fiscal, discriminando os serviços executados no período, de acordo com a especificação constante no item 02 do Termo de Referência.

25.17. Atender às demais obrigações e responsabilidades previstas na Lei n.º14.133/2021, Decreto Estadual n° 1.525/2022 e Instrução Normativa n° 01/2020/SEPLAG/MT e suas respectivas alterações.

25.18. O contratado deverá emitir semestralmente relatório consolidado por Órgãos/Entidades com as informações pertinentes ao objeto e enviar para a Secretaria Adjunta de Patrimônio e Serviços/SEPLAG, a fim de subsidiar futuras contratações.

25.19. Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

25.19.1. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

25.19.2. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

25.19.3. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

25.19.4. Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

25.19.5. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá



armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards .

25.19.6. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e a CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

25.19.7. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

25.19.8. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

25.19.9 . Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

25.19.10. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

25.19.11. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total da OS dos serviços prestados, a CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total da OS que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, da área de negócios demandante e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista apresentados mensalmente pela CONTRATADA .

25.20. No encerramento do contrato, o contratado deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços, quando couber.

26. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

26.1. Emitir ordem de serviço estabelecendo dia, hora, quantidade, local e demais informações que achar pertinente para o bom cumprimento do objeto.

26.2. Fornecer ao contratado todos os elementos e dados necessários à perfeita execução do objeto contratado, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes do contratado em suas dependências, desde que observadas as normas de segurança.



26.3. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

26.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas, inclusive quanto a continuidade da prestação dos serviços que não deve ser interrompida, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pelo contratante.

26.5. Avaliar a qualidade dos serviços prestados, podendo rejeitá-los no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com as obrigações assumidas.

26.5.1 Notificar o contratado sobre qualquer alteração ou possíveis irregularidades ou imperfeições observadas na execução do contrato, para reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte o serviço, sanando as impropriedades.

26.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo contratado, desde que atinentes ao objeto da contratação.

26.7. Efetuar o pagamento ao contratado, do valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

26.8. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pelo contratado, quando couber.

26.9. Inserir as informações pertinentes ao objeto contratado, no sistema SIAG-C, após firmar o Contrato e/ou emitir a Nota de Empenho, em atendimento à Lei de Acesso às Informações (Lei nº 12.527/11, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.973/13).

27. GARANTIA CONTRATUAL

27.1. A contratação conta com garantia de execução, cujo propósito é assegurar a efetividade dos trabalhos contratados diante da sustentação dos sistemas de tecnologia do órgão, visando manter os sistemas em pleno funcionamento, íntegros e seguros, assim como preservar a relevância e a modernidade dos sistemas, prevenindo sua obsolescência. Tal garantia será prestada nos moldes do art.96 da Lei nº 14.133/21, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

28. SUBCONTRATAÇÃO

28.1. É vedada a subcontratação do objeto deste contrato, tendo em vista que a contratação é por Dispensa de Licitação, conforme consta no Item 05 desse Termo de Referência.

29. MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

29.1. A matriz de alocação de riscos será dispensada do contrato, nos termos do art. 247, §4º, I, do Decreto Estadual nº 1.525/2022, tendo em vista a natureza comum do objeto e da execução.

30. SANÇÕES

30.1. A minuta do contrato detalhará as regras, procedimentos e parâmetros do sancionamento administrativo.

31. LEGISLAÇÃO APLICADA

31.1. Lei n.º 14.133/2021 e alterações – Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

31.2. Lei Estadual nº 7.692/2002 - Regula o processo administrativo.

31.3. Decreto Estadual nº 1.525/2022 – Regulamenta a Lei n.º 14.133/2021, no âmbito da Administração Pública estadual direta, autárquica e fundacional do Estado de Mato Grosso.

31.4. Lei Complementar nº 123/2006 – Normas ME e EPP.

31.5. Lei Estadual Complementar nº 605/2018 – ME, EPP e MEI.

31.6. Lei nº 12.690/2012 - Dispõe sobre a organização e o funcionamento das Cooperativas de Trabalho.

31.7. Lei complementar nº 116/2003 - Dispõe sobre o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, de competência dos Municípios e do Distrito Federal.

31.8. Instrução Normativa nº 1.234/2012 - Dispõe sobre a retenção de tributos nos pagamentos efetuados pelos Órgãos da Administração Pública.

31.9. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010 - Práticas de sustentabilidade ambiental.

32. PÚBLICO ALVO

32.1. Os serviços a serem contratados destinam-se ao atendimento dos serviços de Tecnologia da Informação prestado pela SEMA/MT à sociedade, aos clientes da STI internos e externos e à prestação de contas ao Governo e Órgãos de Controle Estaduais e Federais.

32.2. A demanda foi quantificada considerando os últimos 3 anos de consumo de UST's nos sistemas legados, bem como as Ordens de Serviços de evoluções e manutenções nos sistemas SIGA. Foi levado em consideração também os levantamentos de novas melhorias e evoluções previstas após a implantação dos módulos do SIGA.

33. ANEXOS

33.1. São partes integrantes deste Termo de Referência:

-



- ANEXO I - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional;
- ANEXO II - Termo de Ciência Individual de Confidencialidade;
- ANEXO III - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo;
- ANEXO IV - Levantamento das necessidades tecnológicas da SEMA/MT;
- ANEXO V - Cenário atual de sistemas de TI da SEMA/MT;
- ANEXO VI - Sistemas de TI da SEMA-MT.

Cuiabá-MT, 01 de outubro de 2024.

Elaborado por:

Elisângela Farias Lima Medeiros

Analista de Sistemas de Tecnologia da Informação

CSTI/STI/SAAS/SEMA-MT

De acordo.

Pitágoras Santos Otoni

Coordenador de Sistemas de Tecnologia da Informação

CSTI/STI/SAAS/SEMA-MT

Gilvane Iork

Superintendente de Tecnologia da Informação

STI/SAAS/SEMA-MT

TERMO DE ANÁLISE, APROVAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

1 – ANÁLISE E APROVAÇÃO:

Atestamos para os devidos fins que dispomos de capacidade orçamentária e financeira para fazer frente às despesas deste Termo de Referência nº 086/CSTI/2024, seus anexos e constatamos a regularidade dos autos.



Fátima Aparecida de Carvalho

Coordenadoria de Orçamento e Convênio

COC/SAAS/SEMA-MT

Maria Aparecida Silveira

Coordenadora em Substituição

Coordenadoria Financeira

CFIN/SAAS/SEMA-MT

Valdinei Valério da Silva

Ordenador de Despesa

GSAAS/SEMA-MT

2 – AUTORIZAÇÃO:

Analisado e aprovado o Termo de Referência nº 086/CSTI/2024, **AUTORIZO** a realização do Certame Licitatório na modalidade **DISPENSA DE LICITAÇÃO**, a ser realizado na forma indicada no Termo de Referência, no processo administrativo e na legislação vigente.

Cuiabá-MT, 01 de outubro de 2024.

Alex Sandro Marega

Secretário Adjunto Executivo de Meio Ambiente

SEMA/MT



ANEXO I - Qualificações Mínimas por Perfil Profissional

QUALIFICAÇÕES MÍNIMAS POR PERFIL PROFISSIONAL – STI/SAAS/SEMA

A qualificação profissional mínima exigida para as tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços.

As certificações e as experiências poderão ser adequadas às necessidades da CONTRATANTE, atentando-se para o nível e tempo de experiência.

Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação.

A CONTRATADA obriga-se a ter em seu quadro de funcionários os perfis relacionados na tabela abaixo, durante a execução do CONTRATO.

Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados.

PERFIS PROFISSIONAIS

1. Perfil Analista de Sistemas

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Atuação em levantamento e análise de requisitos; análise e projeto de sistemas; modelagem de dados; Banco de Dados e Linguagem SQL e NoSQL. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Definir soluções para o desenvolvimento do sistema, através do levantamento de necessidades junto ao cliente;
- Implantar sistemas informatizados dimensionando requisitos e funcionalidades dos sistemas;
- Realizar levantamento de requisitos e regras dos negócios;



- Elaborar propostas de alteração ou de novos sistemas a serem apresentadas para o cliente, com base nos requisitos apresentados;
- Cumprir os padrões de qualidade das rotinas e processos sob sua responsabilidade, avaliando o impacto das alterações, visando garantir a integridade dos sistemas;
- Elaborar documentação técnica, estabelecer padrões, coordenar projetos e oferecer soluções para ambiente informatizados;
- Realizar modelagem de banco de dados, configurar sistemas desenvolvidos pela empresa, bem como pelo cliente;
- Participar na elaboração do planejamento de projetos/operações e versões;
- Elaborar e responder pela documentação das rotinas e processos sob sua responsabilidade, especificando os documentos técnicos, manuais, rotinas operacionais e outros, com acompanhamento e validação;

1.1. Conhecimentos e Habilidades;

- Capacitação em Análise/Projeto Orientado a Objetos; e Teste/Qualidade de Software;
 - Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico;
 - Conhecimentos e experiência em UML; ferramentas CASE de engenharia de software; ferramentas de gerenciamento de atividades (Redmine, etc.); técnicas de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
 - Conhecimentos em Processo de Desenvolvimento de Software e Métodos Ágeis (SCRUM, XP, KANBAN);
 - Conhecimento de análise de sistemas de Geoprocessamento e Georeferenciamento.
 - Desejável conhecimento em modelagem de processos (BPMN, Bizagi, Camunda, etc.);
 - Desejável conhecimento em Testes de Software;
- 1.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade;
- Analista de Sistemas Júnior: 01 (um) ano em análise de sistemas;
 - Analista de Sistemas Pleno: 03 (três) anos em análise de sistemas;
 - Analista de Sistemas Sênior: 05 (cinco) anos em análise de sistemas.

2. Perfil Analista de Processos



Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas) ou experiência na prestação de serviços de gestão/monitoramento de projetos de TI mínima de 6 meses mais cursos na área de Análise de Processos. Atuação na análise, identificação, mapeamento, modelagem e gestão de processos, buscando estabelecer estratégias para solução de problemas e propor melhoria contínua dos processos.

2.1. Conhecimentos e Habilidades:

- Mapeamento de processos e fluxograma;
- Análise de processos corporativos;
- Mapeamento de fluxo de atividades;
- Elaboração de procedimentos, modelos e processos envolvendo

Geoprocessamento e Georeferenciamento.

- Elaboração de procedimentos, modelos e instrumentos documentados em apoio a processos;
- Análise e diagnóstico de processos e projetos.

2.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Analista de Processos Junior - 01 (um) ano em análise de processos e/ou projetos;
- Analista de Processos Pleno - 03 (três) anos em análise de processos e/ou projetos;;
- Analista de Processos Sênior - 05 (cinco) anos em análise de processos e/ou projetos;

3. Perfil Analista de Testes

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Atuação na modelagem e elaboração dos casos de teste e pelos scripts de teste. Em algumas vezes, ele também é o responsável pela execução de testes mais específicos, por exemplo testes de desempenho, estresse e homologação, realizar os testes de Caixa Branca, principalmente os de nível unitário, nos quais exige um maior conhecimento e maior responsabilidade. Avalia os riscos e impactos nos testes, valida a configuração do ambiente necessário para realização dos testes. Conhecer as técnicas de modelagem de testes: baseada em especificação, estrutura e experiência.



3.1. Conhecimentos e Habilidades:

- Experiência em automação de testes, utilizando ferramentas/frameworks como: Testlink, Bugzilla, SoapUI, Postman, Selenium, Cucumber;
- Desejável desenvolvimento orientado a comportamento (BDD);
- Planejamento e elaboração dos casos de teste;
- Elaboração de estimativas para os projetos de testes;
- Registro das inconformidades encontradas;
- Especificação de massa de dados para os testes;
- Conhecimento sobre todo o processo de Teste de Software;
- Conhecimentos em testes envolvendo sistemas de Geoprocessamento e Georeferenciamento;
- UML;
- Modelos;
- Banco de dados;
- Ferramentas de teste.

3.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Analista de Testes Junior: 01 (um) anos em análise de testes;
- Analista de Testes Pleno: 03 (três) anos em análise de testes;
- Analista de Testes Sênior: 05 (cinco) anos em análise de testes.

4. Perfil Desenvolvedor

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas); Atuação como desenvolvedor e implantação de sistemas utilizando tecnologias como C#, Asp.NET MVC 5 (Framework 4.5), Php 7 (Slim Framework), Java 10+, Spring Framework, Spring Boot 2, Maven, Git, GitFlow, Angular, TypeScript, JavaScript, Flutter, Python, NodeJS, Django, Container (Docker), Kubernetes e/ou OpenShift , que utilizem banco de dados NoSQL e Oracle e/ou PostgreSQL. Desenvolvimento de Diferencial: vivência e prática de metodologias ágeis Scrum e/ou Kanban.

4.1. Conhecimentos e Habilidades:



- Conhecimentos em orientação objetos e padrões de projetos; Conhecimentos em tecnologias como Asp.Net MVC 5 (Framework 4.5), Php 7 (Slim Framework), Java 10+, Spring Framework, SpringBoot 2, Maven, Git, GitFlow, Angular, Java Script, Flutter, Python, NodeJS, Django, frameworks relacionados, Container (Docker), Kubernetes e/ou OpenShift, que utilizem banco de dados Oracle, PostgreSQL e NoSQL;
- Conhecimentos em desenvolvimento GIS: Integração entre os sistemas corporativos a dados geográficos; modelagem de dados geográficos; especificação de softwares e elaboração de casos de testes; especificação e desenvolvimento de sistemas de WebGIS. Conhecimentos em Banco de Dados Oracle; Banco de Dados Geográficos Oracle Spatial + PostGIS; modelagem UML e relacional; Enterprise Architect; Conhecer as tecnologias ESRI, Java, Python, PHP ou Asp.Net; Conhecimento em desenvolvimento na plataforma ESRI.
- Conhecimento dos princípios que regem os modelos de maturidade em desenvolvimento de software (RUP, MPS.BR, CMMI-DEV, ISO/NBR 15504);
- Conhecimento em Automatização de Testes, conhecimento em testes funcionais, unitários, regressão, performance, caixa-preta, interface, integrados, ciclo de vida dos testes;
- Desejável ter conhecimento em integração e automatização de processos BPMN e RPA;
- Desejável ter experiência com tecnologias de front end como Javascript, HTML, CSS;
- Desejável ter experiência com Angular;
- Desejável ter experiência com modelagem e estruturação de dados;
- Desejável ter experiência com ferramentas de desenvolvedor disponíveis nos browsers de aplicações (Google Chrome e Mozilla Firefox);
- Desejável ter experiência sobre User eXperience (Experiência do Usuário), prototipação e ferramentas de edição de imagem;
- Desejável ter experiência com padrões de comunicação de aplicações distribuídas REST;
- Desejável ter experiência com ferramentas de controle de versão GIT e SVN;
- Desejável ter experiência com métodos ágeis, incluindo o Manifesto Ágil e framework Scrum;

4.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Desenvolvedor Júnior: 01 (um) ano em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas;



- Desenvolvedor Pleno: 03 (três) anos em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas;
- Desenvolvedor Sênior: 05 (cinco) anos em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas.

5. Perfil Arquiteto de Software

Curso Superior completo na área de Tecnologia da Informação. Experiência mínima de 05 (cinco) anos na área de arquitetura de software. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Produção de Provas de Conceito para a escolha de novas ferramentas, componentes, frameworks, servidores e tecnologias;
- Definição, desenvolvimento e constante atualização da(s) Arquitetura(s) de Referência(s); dos padrões arquiteturais e das políticas de governança que suportem a corporação de forma estratégica, bem como o monitoramento de sua efetiva e correta utilização;
- Acompanhamento dos projetos com foco principal nos requisitos não-funcionais das soluções, auxiliando as equipes de desenvolvimento na escolha das tecnologias a serem aplicadas para a resolução de problemas específicos, garantindo que as mesmas satisfaçam às exigências de desempenho, confiabilidade, portabilidade, manutenibilidade, interoperabilidade, entre outras;
- Definir padrões arquiteturais e/ou de desenvolvimento a serem utilizadas nas aplicações;
- Desenvolver componentes corporativos visando padronização e reuso;
- Produzir documentação arquitetural detalhada referente a componentes desenvolvidos;
- Realizar prospecção tecnológica e recomendação técnicas de novas tecnologias, visando direcionar as equipes de desenvolvimentos para atender diferentes necessidades de negócio;
- Suporte e mentoria às equipes de desenvolvimentos, por meio do compartilhamento de conhecimentos que sejam pertinentes às atividades por elas desenvolvidas.

5.1. Conhecimentos e Habilidades:

- Habilidades de liderança e comunicação;
- Habilidades em documentação de software, utilizando UML ou outros modelos,



- Conhecimentos em bancos de dados relacionais Oracle e PostgreSQL e Não Relacionais;
- Conhecimentos em arquiteturas de sistemas WebGIS para Geoprocessamento e Georeferenciamento, conhecimentos em Banco de Dados Geográficos Oracle Spatial + PostGIS; modelagem UML e relacional; Enterprise Architect; Conhecer as tecnologias ESRI;
- Conhecimentos em ciência de dados, arquitetura de Big Data e suas tecnologias, inclusive utilizando dados geoespaciais;
- Sólidos conhecimentos em servidores de aplicações JBoss, servidor web NGinx, *Openshift Container Platform* ;
- Sólida experiência em desenho de Arquitetura Corporativa, utilizando modelos Hexagonal, Transaction Script, Domain Driven Design, Event-driven Application, Mensageria, SOA, API;
- Sólidos conhecimentos em Design Patterns (SOLID, GOF, Integration Patterns, Clean Architecture);
- Sólidos conhecimentos na stack Spring Framework: MVC, Batch, Integration, DATA, JDBC Template, Security, Context, .Net, .Net Core ;
- Sólidos conhecimentos nas especificações JAVAEE: JSP, EL, JSTL, JSF, JAX-RS, JAX-WS, JTA, JPA, EJB, CDI, Beans Validations, Interceptors;
- Sólidos conhecimentos na plataforma e linguagem JAVA, Python e C#;
- Sólidos conhecimentos técnicos que visem atender atributos de qualidades como: performance, escalabilidade, disponibilidade, manutenibilidade, segurança, confiabilidade, testabilidade, entre outros;
- Sólidos conhecimentos em ferramentas de Integração Contínua (Jenkins, Nexus, SonarQube, controle de versão GIT e SVN);
- Sólidos conhecimentos da cultura DevOps, Kubernetes, Containers, Microserviços,
- Sólidos conhecimentos em métodos ágeis, incluindo o Manifesto Ágil e framework Scrum.

5.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Arquiteto de Software Junior: 01 (um) ano em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas.
- Arquiteto de Software Pleno: 03 (três) anos em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas.



- Arquiteto de Software Sênior: 05 (cinco) anos em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas.

6. Perfil Arquiteto SOA

Curso Superior completo na área de Tecnologia da Informação. Experiência mínima de 05 (cinco) anos na área de arquitetura de software. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Atuação e apoio em projetos estratégicos, voltados à integração de soluções, com o objetivo de prover maior reuso entre sistemas corporativos e parceiros de negócio;
- Modelagem e documentação de padrões arquiteturais corporativos; Desenvolvimento de APIs para integração de produtos e serviços;
- Disponibilização de novos serviços no Barramento Corporativo e do Estado (X-Via). Definição de processos de Governança de TI, como gerência de configuração e integração contínua;
- Mapeamento e Modelagem de processos corporativos utilizando notação BPMN (AS-IS, TO-BE e SHOULD-BE);
- Automação de processos modelados em BPMN com ferramenta BPMS;
- Análise e Implementação da Taxonomia de Ativos Corporativos;
- Prospecção de tecnologias e processos voltados a integração de serviços, soluções e processos em nível corporativo;
- Suporte, capacitação e mentoria das equipes de desenvolvimento sobre a aplicação e uso dos padrões, serviços e ferramentas adotados.

6.1. Conhecimentos e Habilidades:

- Sólidos conhecimentos de programação orientada a objetos;
- Experiência com desenho de arquitetura corporativas;
- Sólidos conhecimentos em arquiteturas de sistemas distribuídos;
- Sólidos conhecimentos em arquitetura orientada a serviços (SOA);
- Modelagem e automação de processos BPMN;
- Design de contratos WSDL;
- ESB Integration Patterns;
- Governança SOA, ciclo de vida de serviços, versionamento;
- Modelagem de entidades canônicas;
- Modelagem de APIs (first design);



- Especificação e documentação de serviços;
- Domínio dos padrões: WSDL, XML, XSLT, XSD, XPath, Json, Json Schema,

RAML e Swagger;

- Java, JEE e padrões Web (Javascript, CSS, HTML);
- Performance de serviços;
- Integração contínua;
- DevOps;
- Habilidades de liderança e comunicação;
- Metodologia ágil: Scrum;
- Cloud computing.

6.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Arquiteto SOA Junior: 01 (um) ano em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas.
- Arquiteto SOA Pleno: 03 (três) anos em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas.
- Arquiteto SOA Sênior: 05 (cinco) anos em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas.

7. Perfil Designer de UX

Curso Superior completo em Design Gráfico ou em área de Tecnologia da Informação. O Designer de UX tem a função de garantir que o design projetado atenda a todas as necessidades dos usuários, garantindo sua satisfação ao interagir com a empresa, plataformas ou marcas. É um profissional essencial para a construção visual de qualquer plataforma, websites, aplicações para desktop, web apps, banners, sistemas e interfaces em dispositivos móveis. Torna amigável, natural e simples a experiência de uso de um determinado serviço. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Elaboração de mapas de navegação, teste de usabilidade, criação, desenvolvimentos e implementação de soluções inovadoras, intuitivas e funcionais;
- Prototipação, elaboração de fluxo de usuários e de processos e otimização de plataformas já implementadas;
- Documentação de todos esses processos envolvendo Design;
- Elaboração de conceitos visuais e projetos gráficos de informação impressa e criação de identidades digitais para sites do governo;



- Conhecimentos em desenvolvimento de projetos de interfaces e desenho de wireframes de acordo com as melhores práticas de navegabilidade, acessibilidade, usabilidade e experiência do usuário;
- Realizar a animação de banners, edição de vídeos, fanpages e portal de revistas;
- Medir resultados, investigar e resolver questões de experiência do usuário por meio de avaliação e teste.

7.1 Conhecimentos e Habilidades:

- Tipografia Aplicada;
- Teorias da imagem e cultura visual;
- Estudos cromáticos;
- Design de identidade visual;
- Design de interface;
- Pesquisa em design;
- Metodologia de projeto;
- Conhecimentos avançados em Adobe Illustrator;
- Conhecimentos avançados em Adobe Photoshop;
- Conhecimentos avançados em Adobe InDesign;
- Conhecimentos avançados em Adobe XD;
- Conhecimentos básicos em Adobe AfterEffects;
- Conhecimento de projeto de interfaces de mapas e ferramentas de Geotecnologias e Georeferenciamento;
- Design com sensibilidade para interação dos usuários;
- Habilidades avançadas com ferramentas adobe de design gráfico e ferramentas de prototipação;

7.2 Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Designer de UX Junior: 01 (um) ano nas atividades especificadas.
- Designer de UX Pleno: 03 (três) anos nas atividades especificadas.
- Designer de UX Sênior: 05 (cinco) anos nas atividades especificadas.

8. Perfil Gerente de Projetos de TIC

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária



mínima de 360 horas). Capacitação em Princípios que regem a Gerência de Projetos (PMBok). Carga-horária mínima de 40 horas. Experiência comprovada de no mínimo 5 anos em gerenciamento de projetos relacionados ao processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas e ter gerenciado pelo menos três projetos de manutenção ou desenvolvimento de sistemas com mais de 500 pontos de função. Conhecimentos e experiência com métodos ágeis de gerenciamento de projetos (SCRUM, Kanban etc.). Atuação no planejamento, na execução e no acompanhamento de um projeto. O gerente de projetos precisa possuir habilidades e competências específicas para motivar e promover a comunicação entre a equipe.

8.1 Conhecimentos e Habilidades:

- Definição e controle de evolução de escopo;
- Gestão de custos;
- Gestão de documentação de projetos e processos;
- Adequação da alocação de recursos;
- Gestão de entregáveis parciais;
- Preparação para as próximas tarefas;
- Pós-produção;
- Organização, Liderança, Comunicação, Negociação e Gestão de crises;
- Objetividade (identifica os problemas; propõe soluções; age quando é necessário, lidera a equipe rumo ao sucesso);
- Persistência, Empatia e Disciplina.

8.2 Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Gerente de Projetos Junior: 01 (um) ano em gerenciamento de projetos;
- Gerente de Projetos Pleno: 03 (três) anos em gerenciamento de projetos;
- Gerente de Projetos Sênior: 05 (cinco) anos em gerenciamento de projetos.

9. Administrador de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

9.1. Conhecimentos e Habilidades:



Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Gestão de bases de dados; governança de dados governamentais;
- Governança de dados abertos; planejamento de estratégias de migração de dados;
- Planejamento de estratégias de integração de dados; administração de dados;
- Modelagem relacional, multidimensional e não relacional;
- Design de dados;
- Criação e manutenção de modelo de dados;
- Mapeamento lógico e físico de dados;
- Descrição de metadados.
- O administrador de dados deve elaborar, propor e manter os modelos de dados,

atualizando sua documentação em dicionários de dados, apoiando de forma geral as atividades de governança de dados.

9.2. Experiência mínima exigida:

- Administrador de Dados Júnior - 01 (um) ano em administração de dados;
- Administrador de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em administração de dados;
- Administrador de Dados Sênior - 10 (dez) anos em administração de dados.

10. Administrador de Banco de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Experiência comprovada na administração de ambientes de dados de alta disponibilidade (24x7).

10.1. Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Administração de banco de dados Oracle e Oracle Spatial;
- Administração de banco de dados PostgreSQL e PostGIS;
- Administração de banco de dados NoSQL;
- Arquitetura de base de dados relacional e não relacional;
- Diagnóstico e resolução de problemas operacionais em arquitetura de base de

dados;



- Análise e planejamento de expansão e instalação de novos componentes arquitetura de base de dados;
 - Metodologias e técnicas de modelagem de dados relacional, orientada a objetos, multidimensional e não estruturada;
 - Linguagem SQL; PL/SQL;
 - Sistemas operacionais Windows;
 - Sistemas operacionais Linux;
 - Desenvolvimento de scripts de automação Shell Script;
 - Sustentação em ambientes de alta disponibilidade;
 - Gerenciamento e governança de segurança;
 - Métodos de backup e recuperação de dados;
 - Análise de planos de execução de queries; análise de fragmentação de objetos;
 - Identificação e criação de índices para melhorar planos de execução;
- administração banco de dados Oracle RAC e standard nas releases 19c; administração do serviço de cluster;
- Administração da ferramenta de backup RMAN;
 - Administração de replicação de fontes de dados com Active Data Guard;
 - Análise de performance, planos de execução, execução de traces;
 - Geração e análise com ferramentas AWR e ASH;
 - Controle de segurança de acesso das bases de dados.

10.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Administrador de Banco de Dados Júnior - 03 (três) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Pleno - 06 (seis) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Sênior - (10) dez anos em administração de banco de dados.

Para Sênior também é exigido experiência comprovada na função de DBA Oracle: administração de ambiente Oracle Exadata; instalação e configuração do banco de dados Oracle em cluster e standard; aplicação de correções (patches); migração de versão; administração e manutenção de backup com RMAN e Zero Data Loss; manutenção e criação de Oracle DataGuard.



Avaliação significará todas e quaisquer discussões, conversações ou negociações entre, ou com as partes, de alguma forma relacionada ou associada com a apresentação da tecnologia, projetos ou produtos.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pelas partes interessadas neste termo.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

Assinatura e Data



ANEXO III - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO – STI/SAAS/SEMA**

A empresa _____, pessoa jurídica com sede em _____, inscrita no CNPJ/MF com o n.º _____, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Superintendência de Tecnologia da Secretaria de Estado de Meio Ambiente – STI/SEMA, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Compromisso e Manutenção De Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE reveladas à EMPRESA CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato N.º _____/20____, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes naquele órgão durante a realização dos serviços.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais



atividades relativas à prestação de serviços a CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a entregar a entidade governamental, ao término de seu contrato de trabalho, todo e qualquer material de propriedade da entidade governamental, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. E também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação privativa ou sob custódia da entidade governamental adquirida quando de sua prestação de serviços.

A EMPRESA CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre seus colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE e normativos correlatos.

A EMPRESA CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.

A EMPRESA CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente a CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CONTRATANTE e a EMPRESA CONTRATADA sem qualquer ônus para a CONTRATANTE. Nesse caso, a EMPRESA CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da CONTRATANTE.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA CONTRATADA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Cuiabá – MT, de de 20 .

Nome:

CPF:

Representante Legal da Empresa Contratada



ANEXO IV - LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS DA SEMA/MT

1. Coordenadoria de Arrecadação - CAR

SIGA - Carteira de Pesca Amadora

Estrangeiro:

Recentemente a Secretaria de Estado de Meio Ambiente – SEMA/MT recebeu inúmeras reclamações dos usuários quanto a dificuldade em emitir carteira de pesca para estrangeiro, tendo em vista que o sistema exige o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), o qual, não possuem.

Ainda que haja a possibilidade de gerar CPF via Receita Federal, o procedimento é burocrático e moroso.

Buscando uma solução, entramos em contato com a SEFAZ que nos informou que de fato, para a emissão de DAR é necessário o cadastro de CPF ou CNPJ, sendo nos dada a opção de inserir o CNPJ da SEMA atrelando ao número do passaporte do interessado, bem como seu país de origem.

Dito isto, ao acessar o sistema SIGA Carteira de Pescador Amador, clicar na opção estrangeiro, automaticamente o sistema deverá entender que será emitido no CNPJ da SEMA, abrindo a opção para preencher com o número do passaporte e país de origem.

Carteira de pesca - Portal SIGA:

Também, devido à dificuldade do público alvo da Carteira de Pesca ser pessoas com pouco acesso à internet (computador) e/ou instrução, faz-se necessário que o sistema seja o mais simplificado possível, nesse sentido, seria mais viável não ter a validação por e-mail, ou uma outra opção seria a validação via *WhatsApp*, uma vez que a acessibilidade e manuseio, por parte do interessado é mais fácil. Para tanto o cadastro no Portal SIGA, deve conter apenas:

- CPF;
- Nome;
- Endereço;
- Telefone;

SIGA - Arrecadação (módulo emissão de taxas)

Faz-se necessário uma melhoria no sistema, no que diz respeito ao comprovante de quitação total e/ou parcial, da parte de “Reaproveitamento taxas” bem como “Ressarcimento”.

Atualmente o comprovante de quitação total/parcial bem como de ressarcimento, são emitidos, de forma automática, pelo sistema, com informações muito genéricas, não fazendo vinculação com nenhuma outra informação (que foi utilizada no procedimento). Ou seja, não informa qual o DAR foi aproveitado, qual o processo originário, o CPF/CNPJ nem o nome do interessado.



Isso dificulta o controle tanto por parte da Coordenadoria de Arrecadação, quanto do setor finalístico, responsável pela análise dos processos de licenciamento. Esses modelos de comprovantes atualmente emitidos pelo SIGA, possibilita que o contribuinte os utilize de forma inadequada, uma vez que da forma como os comprovantes saem, não é possível saber se estes já foram utilizados ou não em algum outro processo.

Sendo assim, a sugestão seria que ao ser feito o reaproveitamento e o ressarcimento da taxa no sistema SIGA, os comprovantes já fossem emitidos contendo as informações do número do DAR que originou o crédito, o processo ao qual o DAR pertencia, o CPF/CNPJ, nome do contribuinte e em casos de haver um DAR complementar, que o sistema já fizesse essa amarração do número do novo DAR a ser pago, e esse já saísse também no comprovante. Dessa forma a SEMA teria melhor controle e gestão dos créditos que estão sendo gerados bem como de onde estão sendo utilizados.

2. Superintendência de Biodiversidade - SUBIO

A. Coordenadoria de Unidades de Conservação - CUCO

Desenvolvimento de Sistema de informação e ferramenta para realização do cálculo ICMS automático;

Aquisição de tecnologia para armazenamento de dados e documentos na nuvem, uma vez que o drive do *gmail* é restrito e limitado para armazenamento;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de Dados (*BI - Business Intelligence*);

Integração dos dados do Portal Sema, ICMS e Base de Referência GEO ao SIGA - Gestão de Unidades de Conservação.

B. Coordenadoria de Fauna e Recursos Pesqueiros - CFRP

Desenvolvimento de Sistema de Gestão e Controle de Fauna Silvestre do MT;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de dados (*BI - Business Intelligence*).

C. Coordenadoria de Conservação e Restauração de Ecossistemas - CCRE

Desenvolvimento do sistema SIGA Restauração;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de Dados (*BI - Business Intelligence*).

3. Superintendência de Gestão Florestal - SUGF



SIMLAM

O sistema SIMLAM apresenta problemas na reversão de projetos digitais, requerendo tempo e várias tentativas de correção, bem como, erros no reprocessamento do inventário com duplicação de volume autorizado, colocando em risco os procedimentos administrativos e a equipe técnica;

As retificações com obrigatoriedade de conclusão de títulos, inviabilizam uma dinâmica funcional de fluxo produtivo, além de acarretar erros na emissão de documentos.

Geoportal

No que se refere à parte GEO, um projeto digital aprovado na Base de Referência, algumas vezes não há conexão com títulos válidos.

SISFLORA

No quesito monitoramento das autorizações de créditos, o volume comercializado deveria ser atualizado de acordo com o comércio dos produtos florestais absorvendo dados do sistema SISFLORA (ações inovadoras);

O sistema SISFLORA deverá ser integrado à ferramenta de BI para fornecimento e tratamento de dados, gerando relatórios, quanto a volume comercializado, espécie, localização por coordenadas geográficas entre empreendimentos comprador e vendedor, rotas, etc. (ações inovadoras).

Relatórios BI

Utilizar ferramentas modernas para geração de relatórios SIMLAM, SISFLORA e SIGA (ações inovadoras).

SIGA - Inventário Florestal Digital

Quanto ao desenvolvimento do módulo SIGA Inventário Florestal Digital, os dados gerados e seus históricos na base devem ser integrados simultaneamente com a parte Base de Referência GEO e com o SISFLORA.

SIGA - Uso de Recursos Hídricos

Integração do SIGA - Uso de Recursos Florestais com o SIGA Inventário Florestal Digital, SISFLORA, SINAFLOR e PNLA (Portal Nacional de Licenciamento Ambiental).

4. Superintendência de Educação Ambiental e Atendimento ao Cidadão- SUEAC

A. Frente: Educação Ambiental



Educação Ambiental

Desenvolvimento do SIGA-EDUCAÇÃO AMBIENTAL, para Cadastro, Acompanhamento e Avaliação das Ações de Educação Ambiental em Mato Grosso, integradas às Salvaguardas socioambientais para REDD+.

B. Frente: Atendimento ao Cidadão

SIGA - Portal

O sistema não reconhece vários CEP, como exemplo - aqueles que tem final (000) e com isso o cadastrante necessita colocar outro CEP da região para validação do cadastro;

Adequação do sistema para reconhecimento de outros domínios de e-mail menos utilizados no mercado e também de domínios institucionais, atualmente aceita GMAIL E HOTMAIL e alguns institucionais para cadastro;

Aplicar política de restauração e cadastro de senhas, com expiração de 24h do link de confirmação do cadastro.

SIGA - Licenciamento Ambiental e Outorga

Necessidade de melhoria para que novos Responsáveis Técnicos inseridos a qualquer momento no processo possa prosseguir, visualizando, editando informações e respondendo solicitações, e não somente ficando restrito a pessoas que deram início ao processo. E caso haja a exclusão de Responsáveis Técnicos, Responsáveis Legais e Representantes Legais os mesmo não tenham mais acesso aos trâmites do processo;

Adequação e Padronização de telas campos botões e nomenclaturas em todos o SIGA baseado em experiência de usuário (UX Design), bem como a inclusão de 'Tips';

Possibilitar a inclusão de shapefiles e geometrias com atributos preenchidos em lotes na Aba 4 de todos os requerimentos do SIGA.

Usabilidade dos Módulos do SIGA

Elaboração de tutoriais e treinamentos para público interno e externo;

Vídeos explicativos de suporte ao usuário externo, para abertura de um requerimento/processo no SIGA;

Manuais e Treinamentos para o suporte/atendimento, para que haja um maior entendimento da equipe em relação ao sistema.

SIGA - Responsabilização e Autuação

Auto de infração e Conciliação



Aprimorar a ferramenta de busca pelo número do processo, número do Auto de Infração e CPF/CNPJ;

Acessibilidade aos processos pelo advogado: Possibilidade de acesso aos advogados por inclusão de número de OAB, manter o histórico dos registros de acesso visível aos interessados no processo.

Monitoramento e Melhoria para o Atendimento ao usuário

Ferramenta de atendimento que permita o atendimento e monitoramento dos chamados de ponta a ponta nos 3 níveis (Abertura do chamado, TI e área finalística). Já existem soluções contratadas pela SEPLAG;

Ferramenta que permita colocar os termos de referência na inteligência artificial, para virar perguntas e respostas de orientação ao cidadão que já consta no contrato da SEPLAG;

Adequação da Ferramenta Redmine para abertura de chamados internos e controle de atividades, atendendo o Plano de Desenvolvimento de Software a ser implantado na STI.

5. Superintendência de Tecnologia de Informação - Produtos comuns SIGA

SIGA - Motor de Regras GEO

Integração com os módulos Licenciamento por Adesão de Compromisso e Uso de Recursos Hídricos, para parametrização de Regras Topológicas.

SIGA - Motor de Templates

Criação do Motor de Templates e integração com os módulos do SIGA.

SIGA - Motor de Formulários

Criação de funcionalidade para que o usuário crie formulários que serão vinculados na Aba 5 dos Requerimentos do SIGA Licenciamento Ambiental e Outorga.

SIGA - Monitoramento de condicionantes

Criação do Módulo de Monitoramento de Condicionantes e integração com os módulos do SIGA.

SIGA - Auditoria Interna

Criação do Módulo de Auditoria Interna de todos os módulos do SIGA.

SIGA - Vistoria Técnica



Criação do Módulo de Vistoria Técnica e integração com os módulos do SIGA.

SIGA - Integrações comuns a todos os módulos

Integração do SIGA com o Calendário do Governo;

Integração com o IOMAT para publicação de extratos.

6. Unidade Estratégica de Transparência e Geoinformação

Portal da Transparência

Criação e disponibilidade de serviços de extração e consulta de dados de titulações emitidas no SIGA para o Portal da transparência.

SIGA - GeoAdmin

Readequação do módulo de cadastro de feições para que seja possível a configuração de atributos para feições pelo usuário.

SIGA - Geoportal

Adequações em funcionalidades do GeoPortal;

Criação de Camadas com base em Views que deverão ser geradas com extração de dados das titulações emitidas no módulo de Licenciamento Ambiental e Outorga.

7. Superintendência de Infraestrutura, Mineração, Indústria e Serviços

SIGA - Licenciamento de Adesão e Compromisso/ Trifásico LAS/ Autorizações e Outros Documentos

Atividades isentas - qualificação das atividades isentas no sistema (piscicultura por exemplo);

Possibilidade de cancelamento de licenças já emitidas a pedido do usuário ou por descumprimento de condicionantes;

Atos internos - publicidade das licenças emitidas ou de cancelamento e suspensão de licenças;

Inserção de documentos após emissão de licença ambiental - atendimento às condicionantes da licença;

Possibilidade de requerimento de alteração cadastral, (alteração da Razão Social);



Interface com o Geoportal e o transparência;

Mostras de resultados em tabelas, produtividade do setor, da secretaria, tempo de espera do interessado, nº de processos com emissão de licenças, cancelados etc (como fazia o kibana);

Alteração das condicionantes da licença;

Suporte técnico;

Possibilitar que as solicitações de LP, LI e LO sejam atreladas em um único número de processo quando tratar-se do mesmo empreendimento;

Permitir que o sistema reconheça automaticamente os municípios de abrangência de cada Diretoria de Unidade Desconcentrada para que quando haja necessidade de envio de algum processo para determinada DUD o sistema apresente automaticamente qual é a DUD responsável por aquele empreendimento de acordo com o município;

Desenvolvimento de uma ferramenta gerencial que permita que o gestor possa acompanhar a evolução da análise e o tempo de retorno de cada servidor com integração ao SEAP.

8. Superintendência de Fiscalização - SUF

Declaração de Limpeza de Área

Criação do Requerimento de DLA no SIGA com integração ao Motor Geo e Configurações do Licenciamento.

SIGA - Autuação Offline

Melhoria na NOTIFICAÇÃO: Criar melhoria estruturante na notificação. ACRESCENTAR notificações em blocos. Uma notificação pode ter vários tópicos (notificações), com prazos diferentes;

Criar campo: ASSUNTO: abrir LISTA pré-definida;

Criar campo: PRAZO

Criar para cada tópico escolhido (ASSUNTO) um texto padrão modelo.

Adaptação do Siga Autuação WEB para recebimento dessas melhorias realizadas no Siga Autuação Offline.

Criação dos campos: NOME/RAZÃO SOCIAL e CNPJ/CPF, JUNTO aos TERMOS DE DESTRUIÇÃO e TERMO DE SOLTURA.

Alterar a localização do ícone DATA CRIAÇÃO DO AUTO na tela de elaboração de TODOS os Autos/Termos



Readequação da BASE DE DADOS DE PESSOAS, EMPREENDIMENTOS, LICENÇAS e AUTORIZAÇÕES para carregamento extração de todos os dados necessários;

Trocar a palavra “Usuário” por “CPF” ou “USUÁRIO ou CPF” na janela que acessa o sistema do Siga off-line e também do CADASTRO DE USUÁRIO;

Manter marcação em “Será enviado por AR” em ‘TODOS AUTOS’ mesmo após salvar e fechar o auto/termo para conclusão mais tarde;

Ajuste na interface para consulta do Auto diretamente na SEMA através do QR-CODE do AUTOS emitido pela impressora térmica;

Possibilitar a visualização gráfica das linhas do shapefile enviado no SIGA Autuação.

SIGA - Autuação web

Criar uma funcionalidade para o Gerenciamento de Notificações contendo as seguintes ações:

- a) Na aba NOTIFICAÇÃO, criar um mecanismo de BUSCA por SETOR, conforme o nome do servidor responsável pela elaboração da Notificação. Também é necessário incluir na BUSCA o campo ASSUNTO;
- b) Na função: RESPONDER NOTIFICAÇÃO, permitir que o notificado apresente mais de uma DEFESA e juntada de documentos. Permanecer habilitado para que seja respondido quantas vezes quiser com a possibilidade de anexar documentos, mesmo fora do prazo. Deve ter um controle de data da apresentação da documentação;
- c) Em AÇÕES desenvolver uma ferramenta que possibilite o técnico da SEMA: ANEXAR DOCUMENTOS COMPLEMENTARES, em PDF e que fique vinculado a notificação. Anexar documentos;
- d) Permitir que o PARECER DA FISCALIZAÇÃO seja habilitado a edição para os servidores da SEMA, mesmo sem o notificado responder a mesma;
- e) Permitir que seja incluída mais de um PARECER DA FISCALIZAÇÃO e que fique registrado o anterior, sendo que e o sistema vai acrescentando os novos pareceres que vierem a ser feitos. Deve ter um controle de data dos pareceres;
- f) Criar na aba PARECER DA FISCALIZAÇÃO a possibilidade de anexar um ou mais arquivos;
- g) Desenvolver a ferramenta GERAR DOSSIÊ, semelhante ao RESPONSABILIZAÇÃO;



- h) Desenvolver um controle de envio das notificações por e-mail (comprovante de envio);
- i) Restringir o acesso a NOTIFICAÇÕES que não tenham correspondência com o CPF do usuário logado no SIGA;

Criar Interface: Cancelar Autos/Termos;

Readequação da ferramenta de criação do Relatório Técnico;

Criar interface de consulta dos DOCUMENTOS ENCAMINHADOS junto a funcionalidade E-CARTA ENVIADOS;

Readequação e padronização de tela e nomenclatura nas interfaces de todo o sistema;

Criação de uma aba específica para SERVIDORES DA SEMA, dentro do AUTUAÇÃO, onde seja possível a consulta por servidor (CPF ou nome) onde mostra TODOS os Relatórios Técnicos vinculados a ele, mostrando também o número do processo gerado no responsabilização.

SIGA - Responsabilização

Alteração automática de status no Dossiê;

Inserir uma subdivisão entre os tópicos no arquivo PDF do Dossiê gerado pelo sistema, de acordo com cada documento juntado;

Implantação de ferramenta de BI – Business Intelligence para extração, tratamento e consulta das informações no banco de dados.



ANEXO V – CENÁRIO ATUAL DE SISTEMAS DE TI DA SEMA/MT

Tabela 1 - Sistemas implantados fora do portal SIGA

IDENTIFICAÇÃO DO SISTEMA	NOME DO SISTEMA
SIMLAM INTERNO*	Sistema Integrado de Monitoramento e Licenciamento Ambiental (SIMLAM) - Uso Interno
SIMLAM TÉCNICO*	SIMLAM TÉCNICO
SIMLAM GERENCIAL*	SIMLAM Gerencial
SIMLAM PARCEIRO*	SIMLAM PARCEIRO
SIMLAM PÚBLICO*	SIMLAM PÚBLICO
SITE DA SEMA	Site da SEMA - JOOMLA
SITE DA SEMA-INTRANET	Site da SEMA-INTRANET - JOOMLA
CCSEMA/ SISFLORA1 INTERNO ** (Desativado)	Cadastro de Consumidores de Produtos Florestais
SISFLORA1 EXTERNO** (Desativado)	Sistema de Cadastro, Comercialização e Transporte de Produtos Florestais
SISFLORA AUDITORIA** (Desativado)	SISFLORA AUDITORIA
SISFLORA FISCAL**	SISFLORA FISCAL
PORTAL SISFLORA**	PORTAL SISFLORA
SISFLORA CONSULTA GUIA**	CONSULTA GUIA
Coleta de DOF	Coleta de DOF / SERVIÇO
Coleta de DAR	Coleta de DAR / SERVIÇO
Geração do Relatório**	Geração do Relatório / SERVIÇO
GESTÃO DE PESSOAS	Sistema de Gestão de Pessoas
E-SAC	Sistema de atendimento eletrônico ao cidadão
ACESSO WEB	Sistema de Perfil e Acesso
CADASTRO	Cadastro de Interessado
SIGUA	Sistema de Gestão de Unidades Ambientais
APF RURAL	Sistema de Emissão e Consulta de Autorização Provisória de Funcionamento Rural
DLA	Sistema de Declaração de Limpeza de Área de Imóvel Rural



SAI	Sistema de Atendimento Integrado
Infocidadão	Sistema de informações ao cidadão
Portal Transparência	Portal Transparência
Integração Sinaflor	Serviço
SIMCAR - ANALISE	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR - TÉCNICO	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR PARCEIROS	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR PÚBLICO	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
GeoServer	GEOSERVER
SISFLORA II / EXTERNO SISFLORA	Sistema de Cadastro, Comercialização e Transporte de Produtos Florestais
SISFLORA II / INTERNO (CCSEMA)	Cadastro de Consumidores de Produtos Florestais
SISFLORA II / PORTAL	PORTAL SISFLORA

*Previsão de desativação com a implantação do SIGA-Licenciamento Ambiental, o sistema será então mantido apenas para consulta e trâmite de processos já emitidos na plataforma.

**Sistema já descontinuado porém podem ser necessários ajustes em consultas para extração de dados para transparência.

Tabela 2 - Sistemas implantados no portal SIGA

IDENTIFICAÇÃO DO SISTEMA	DESCRIÇÃO DO SISTEMA
SIGA PORTAL SISTÊMICO	Portal Sistemico - Sistema Integrado de Gestão Ambiental
SIGA CORPORATIVO	Módulo com objetivo de gerir informações de pessoas disponibilizando-as para diversos processos do Licenciamento Ambiental Digital
SIGA ATUAÇÃO DESKTOP	Sistema de Fiscalização Desktop
SIGA ATUAÇÃO WEB	SIGA - Módulo Fiscalização Web
SIGA RESPONSABILIZAÇÃO	SIGA - Módulo Responsabilização
SIGA CARBONO NEUTRO	Programa Carbono Neutro
SIGA ARRECADAÇÃO	SIGA - Módulo Arrecadação
SIGA CARTEIRA DE PESCA AMADORA	SIGA - Módulo Carteira de Pesca Amadora
SIGA BIODIVERSIDADE	SIGA - Módulo SocioBiodiversidade
SIGA GESTÃO DE PARQUES ESTADUAIS	GESTÃO DE PARQUES ESTADUAIS



SIGA UNIDADES DE CONSERVAÇÃO	SIGA Unidades de Conservação
SIGA HÍDRICO	SIGA RECURSOS HÍDRICO
SIGA GEOPORTAL	SIGA GEOPORTAL
SIGA GEOAdmin	SIGA GEOAdmin
SIGA LAC	LAC - Licenciamento por Adesão e Compromisso
SIGA LICENCIAMENTO AMBIENTAL	Módulo - Licenciamento Trifásico e LAS
SIGA ANÁLISE	Módulo - Análise de Processo
SIGA GESTÃO FLORESTAL	Módulo - Gestão Florestal
SIMCAR COMPENSAÇÃO	Módulo - Compensação do CAR
SIMCAR ASSENTAMENTO	Módulo - Assentamento
SIMCAR MONITORAMENTO	Módulo de Monitoramento do CAR
SIGALERTA	Plataforma de Monitoramento e Gerenciamento de Alertas de Alterações na Cobertura da Vegetação Nativa para do Estado
SIGA Gestão Cobrança de Autos de Infração	Gestão Cobrança de Autos de Infração
SIGA - Vistas do Processo	Módulo - Vistas do Processo (Outorga e Licenciamento)
SIGA - Configurações da Outorga	Módulo - Configurações da Outorga
SIGA - Configurações Licenciamento	Módulo - Configurações Licenciamento
SIGA - Gerenciamento e Consulta de Processos	Módulo - Gerenciamento e consulta de requerimento e processos (Outorga e Licenciamento)



- Elaborar propostas de alteração ou de novos sistemas a serem apresentadas para o cliente, com base nos requisitos apresentados;
- Cumprir os padrões de qualidade das rotinas e processos sob sua responsabilidade, avaliando o impacto das alterações, visando garantir a integridade dos sistemas;
- Elaborar documentação técnica, estabelecer padrões, coordenar projetos e oferecer soluções para ambiente informatizados;
- Realizar modelagem de banco de dados, configurar sistemas desenvolvidos pela empresa, bem como pelo cliente;
- Participar na elaboração do planejamento de projetos/operações e versões;
- Elaborar e responder pela documentação das rotinas e processos sob sua responsabilidade, especificando os documentos técnicos, manuais, rotinas operacionais e outros, com acompanhamento e validação;

1.1. Conhecimentos e Habilidades;

- Capacitação em Análise/Projeto Orientado a Objetos; e Teste/Qualidade de Software;
- Conhecimentos em Sistemas Operacionais Windows, Linux e MacOS; Inglês Técnico;
- Conhecimentos e experiência em UML; ferramentas CASE de engenharia de software; ferramentas de gerenciamento de atividades (Redmine, etc.); técnicas de desenvolvimento e manutenção de sistemas;
 - Conhecimentos em Processo de Desenvolvimento de Software e Métodos Ágeis (SCRUM, XP, KANBAN);
 - Conhecimento de análise de sistemas de Geoprocessamento e Georeferenciamento.
 - Desejável conhecimento em modelagem de processos (BPMN, Bizagi, Camunda, etc.);
 - Desejável conhecimento em Testes de Software;

1.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade;

- Analista de Sistemas Júnior: 01 (um) ano em análise de sistemas;
- Analista de Sistemas Pleno: 03 (três) anos em análise de sistemas;
- Analista de Sistemas Sênior: 05 (cinco) anos em análise de sistemas.

2. Perfil Analista de Processos



3.1. Conhecimentos e Habilidades:

- Experiência em automação de testes, utilizando ferramentas/frameworks como: Testlink, Bugzilla, SoapUI, Postman, Selenium, Cucumber;
- Desejável desenvolvimento orientado a comportamento (BDD);
- Planejamento e elaboração dos casos de teste;
- Elaboração de estimativas para os projetos de testes;
- Registro das inconformidades encontradas;
- Especificação de massa de dados para os testes;
- Conhecimento sobre todo o processo de Teste de Software;
- Conhecimentos em testes envolvendo sistemas de Geoprocessamento e Georeferenciamento;
- UML;
- Modelos;
- Banco de dados;
- Ferramentas de teste.

3.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Analista de Testes Junior: 01 (um) anos em análise de testes;
- Analista de Testes Pleno: 03 (três) anos em análise de testes;
- Analista de Testes Sênior: 05 (cinco) anos em análise de testes.

4. Perfil Desenvolvedor

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas); Atuação como desenvolvedor e implantação de sistemas utilizando tecnologias como C#, Asp.NET MVC 5 (Framework 4.5), Php 7 (Slim Framework), Java 10+, Spring Framework, Spring Boot 2, Maven, Git, GitFlow, Angular, TypeScript, JavaScript, Flutter, Python, NodeJS, Django, Container (Docker), Kubernetes e/ou OpenShift , que utilizem banco de dados NoSQL e Oracle e/ou PostgreSQL. Desenvolvimento de Diferencial: vivência e prática de metodologias ágeis Scrum e/ou Kanban.

4.1. Conhecimentos e Habilidades:



- Conhecimentos em orientação objetos e padrões de projetos; Conhecimentos em tecnologias como Asp.Net MVC 5 (Framework 4.5), Php 7 (Slim Framework), Java 10+, Spring Framework, SpringBoot 2, Maven, Git, GitFlow, Angular, Java Script, Flutter, Python, NodeJS, Django, frameworks relacionados, Container (Docker), Kubernetes e/ou OpenShift, que utilizem banco de dados Oracle, PostgreSQL e NoSQL;
- Conhecimentos em desenvolvimento GIS: Integração entre os sistemas corporativos a dados geográficos; modelagem de dados geográficos; especificação de softwares e elaboração de casos de testes; especificação e desenvolvimento de sistemas de WebGIS. Conhecimentos em Banco de Dados Oracle; Banco de Dados Geográficos Oracle Spatial + PostGIS; modelagem UML e relacional; Enterprise Architect; Conhecer as tecnologias ESRI, Java, Python, PHP ou Asp.Net; Conhecimento em desenvolvimento na plataforma ESRI.
- Conhecimento dos princípios que regem os modelos de maturidade em desenvolvimento de software (RUP, MPS.BR, CMMI-DEV, ISO/NBR 15504);
- Conhecimento em Automatização de Testes, conhecimento em testes funcionais, unitários, regressão, performance, caixa-preta, interface, integrados, ciclo de vida dos testes;
- Desejável ter conhecimento em integração e automatização de processos BPMN e RPA;
- Desejável ter experiência com tecnologias de front end como Javascript, HTML, CSS;
- Desejável ter experiência com Angular;
- Desejável ter experiência com modelagem e estruturação de dados;
- Desejável ter experiência com ferramentas de desenvolvedor disponíveis nos browsers de aplicações (Google Chrome e Mozilla Firefox);
- Desejável ter experiência sobre User eXperience (Experiência do Usuário), prototipação e ferramentas de edição de imagem;
- Desejável ter experiência com padrões de comunicação de aplicações distribuídas REST;
- Desejável ter experiência com ferramentas de controle de versão GIT e SVN;
- Desejável ter experiência com métodos ágeis, incluindo o Manifesto Ágil e framework Scrum;

4.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Desenvolvedor Júnior: 01 (um) ano em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas;



- Desenvolvedor Pleno: 03 (três) anos em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas;
- Desenvolvedor Sênior: 05 (cinco) anos em desenvolvimento de software nas áreas de conhecimento descritas.

5. Perfil Arquiteto de Software

Curso Superior completo na área de Tecnologia da Informação. Experiência mínima de 05 (cinco) anos na área de arquitetura de software. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Produção de Provas de Conceito para a escolha de novas ferramentas, componentes, frameworks, servidores e tecnologias;
- Definição, desenvolvimento e constante atualização da(s) Arquitetura(s) de Referência(s); dos padrões arquiteturais e das políticas de governança que suportem a corporação de forma estratégica, bem como o monitoramento de sua efetiva e correta utilização;
- Acompanhamento dos projetos com foco principal nos requisitos não-funcionais das soluções, auxiliando as equipes de desenvolvimento na escolha das tecnologias a serem aplicadas para a resolução de problemas específicos, garantindo que as mesmas satisfaçam às exigências de desempenho, confiabilidade, portabilidade, manutenibilidade, interoperabilidade, entre outras;
- Definir padrões arquiteturais e/ou de desenvolvimento a serem utilizadas nas aplicações;
- Desenvolver componentes corporativos visando padronização e reuso;
- Produzir documentação arquitetural detalhada referente a componentes desenvolvidos;
- Realizar prospecção tecnológica e recomendação técnicas de novas tecnologias, visando direcionar as equipes de desenvolvimentos para atender diferentes necessidades de negócio;
- Suporte e mentoria às equipes de desenvolvimentos, por meio do compartilhamento de conhecimentos que sejam pertinentes às atividades por elas desenvolvidas.

5.1. Conhecimentos e Habilidades:

- Habilidades de liderança e comunicação;
- Habilidades em documentação de software, utilizando UML ou outros modelos,



- Conhecimentos em bancos de dados relacionais Oracle e PostgreSQL e Não Relacionais;
- Conhecimentos em arquiteturas de sistemas WebGIS para Geoprocessamento e Georeferenciamento, conhecimentos em Banco de Dados Geográficos Oracle Spatial + PostGIS; modelagem UML e relacional; Enterprise Architect; Conhecer as tecnologias ESRI;
- Conhecimentos em ciência de dados, arquitetura de Big Data e suas tecnologias, inclusive utilizando dados geoespaciais;
- Sólidos conhecimentos em servidores de aplicações JBoss, servidor web NGinx, *Openshift Container Platform* ;
- Sólida experiência em desenho de Arquitetura Corporativa, utilizando modelos Hexagonal, Transaction Script, Domain Driven Design, Event-driven Application, Mensageria, SOA, API;
- Sólidos conhecimentos em Design Patterns (SOLID, GOF, Integration Patterns, Clean Architecture);
- Sólidos conhecimentos na stack Spring Framework: MVC, Batch, Integration, DATA, JDBC Template, Security, Context, .Net, .Net Core ;
- Sólidos conhecimentos nas especificações JAVAEE: JSP, EL, JSTL, JSF, JAX-RS, JAX-WS, JTA, JPA, EJB, CDI, Beans Validations, Interceptors;
- Sólidos conhecimentos na plataforma e linguagem JAVA, Python e C#;
- Sólidos conhecimentos técnicos que visem atender atributos de qualidades como: performance, escalabilidade, disponibilidade, manutenibilidade, segurança, confiabilidade, testabilidade, entre outros;
- Sólidos conhecimentos em ferramentas de Integração Contínua (Jenkins, Nexus, SonarQube, controle de versão GIT e SVN);
- Sólidos conhecimentos da cultura DevOps, Kubernetes, Containers, Microserviços,
- Sólidos conhecimentos em métodos ágeis, incluindo o Manifesto Ágil e framework Scrum.

5.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Arquiteto de Software Junior: 01 (um) ano em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas.
- Arquiteto de Software Pleno: 03 (três) anos em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas.



- Arquiteto de Software Sênior: 05 (cinco) anos em arquitetura de software nas áreas de conhecimento descritas.

6. Perfil Arquiteto SOA

Curso Superior completo na área de Tecnologia da Informação. Experiência mínima de 05 (cinco) anos na área de arquitetura de software. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Atuação e apoio em projetos estratégicos, voltados à integração de soluções, com o objetivo de prover maior reuso entre sistemas corporativos e parceiros de negócio;
- Modelagem e documentação de padrões arquiteturais corporativos; Desenvolvimento de APIs para integração de produtos e serviços;
- Disponibilização de novos serviços no Barramento Corporativo e do Estado (X-Via). Definição de processos de Governança de TI, como gerência de configuração e integração contínua;
- Mapeamento e Modelagem de processos corporativos utilizando notação BPMN (AS-IS, TO-BE e SHOULD-BE);
- Automação de processos modelados em BPMN com ferramenta BPMS;
- Análise e Implementação da Taxonomia de Ativos Corporativos;
- Prospecção de tecnologias e processos voltados a integração de serviços, soluções e processos em nível corporativo;
- Suporte, capacitação e mentoria das equipes de desenvolvimento sobre a aplicação e uso dos padrões, serviços e ferramentas adotados.

6.1. Conhecimentos e Habilidades:

- Sólidos conhecimentos de programação orientada a objetos;
- Experiência com desenho de arquitetura corporativas;
- Sólidos conhecimentos em arquiteturas de sistemas distribuídos;
- Sólidos conhecimentos em arquitetura orientada a serviços (SOA);
- Modelagem e automação de processos BPMN;
- Design de contratos WSDL;
- ESB Integration Patterns;
- Governança SOA, ciclo de vida de serviços, versionamento;
- Modelagem de entidades canônicas;
- Modelagem de APIs (first design);



- Especificação e documentação de serviços;
- Domínio dos padrões: WSDL, XML, XSLT, XSD, XPath, Json, Json Schema,

RAML e Swagger;

- Java, JEE e padrões Web (Javascript, CSS, HTML);
- Performance de serviços;
- Integração contínua;
- DevOps;
- Habilidades de liderança e comunicação;
- Metodologia ágil: Scrum;
- Cloud computing.

6.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Arquiteto SOA Junior: 01 (um) ano em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas.
- Arquiteto SOA Pleno: 03 (três) anos em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas.
- Arquiteto SOA Sênior: 05 (cinco) anos em arquitetura de software na área de conhecimento SOA e nas atividades descritas.

7. Perfil Designer de UX

Curso Superior completo em Design Gráfico ou em área de Tecnologia da Informação.

O Designer de UX tem a função de garantir que o design projetado atenda a todas as necessidades dos usuários, garantindo sua satisfação ao interagir com a empresa, plataformas ou marcas. É um profissional essencial para a construção visual de qualquer plataforma, websites, aplicações para desktop, web apps, banners, sistemas e interfaces em dispositivos móveis. Torna amigável, natural e simples a experiência de uso de um determinado serviço. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Elaboração de mapas de navegação, teste de usabilidade, criação, desenvolvimentos e implementação de soluções inovadoras, intuitivas e funcionais;
- Prototipação, elaboração de fluxo de usuários e de processos e otimização de plataformas já implementadas;
- Documentação de todos esses processos envolvendo Design;
- Elaboração de conceitos visuais e projetos gráficos de informação impressa e criação de identidades digitais para sites do governo;

- Conhecimentos em desenvolvimento de projetos de interfaces e desenho de wireframes de acordo com as melhores práticas de navegabilidade, acessibilidade, usabilidade e experiência do usuário;
- Realizar a animação de banners, edição de vídeos, fanpages e portal de revistas;
- Medir resultados, investigar e resolver questões de experiência do usuário por meio de avaliação e teste.

7.1 Conhecimentos e Habilidades:

- Tipografia Aplicada;
- Teorias da imagem e cultura visual;
- Estudos cromáticos;
- Design de identidade visual;
- Design de interface;
- Pesquisa em design;
- Metodologia de projeto;
- Conhecimentos avançados em Adobe Illustrator;
- Conhecimentos avançados em Adobe Photoshop;
- Conhecimentos avançados em Adobe InDesign;
- Conhecimentos avançados em Adobe XD;
- Conhecimentos básicos em Adobe AfterEffects;
- Conhecimento de projeto de interfaces de mapas e ferramentas de Geotecnologias e Georeferenciamento;
- Design com sensibilidade para interação dos usuários;
- Habilidades avançadas com ferramentas adobe de design gráfico e ferramentas de prototipação;

7.2 Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Designer de UX Junior: 01 (um) ano nas atividades especificadas.
- Designer de UX Pleno: 03 (três) anos nas atividades especificadas.
- Designer de UX Sênior: 05 (cinco) anos nas atividades especificadas.

8. Perfil Gerente de Projetos de TIC

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária



mínima de 360 horas). Capacitação em Princípios que regem a Gerência de Projetos (PMBok). Carga-horária mínima de 40 horas. Experiência comprovada de no mínimo 5 anos em gerenciamento de projetos relacionados ao processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas e ter gerenciado pelo menos três projetos de manutenção ou desenvolvimento de sistemas com mais de 500 pontos de função. Conhecimentos e experiência com métodos ágeis de gerenciamento de projetos (SCRUM, Kanban etc.). Atuação no planejamento, na execução e no acompanhamento de um projeto. O gerente de projetos precisa possuir habilidades e competências específicas para motivar e promover a comunicação entre a equipe.

8.1 Conhecimentos e Habilidades:

- Definição e controle de evolução de escopo;
- Gestão de custos;
- Gestão de documentação de projetos e processos;
- Adequação da alocação de recursos;
- Gestão de entregáveis parciais;
- Preparação para as próximas tarefas;
- Pós-produção;
- Organização, Liderança, Comunicação, Negociação e Gestão de crises;
- Objetividade (identifica os problemas; propõe soluções; age quando é necessário, lidera a equipe rumo ao sucesso);
- Persistência, Empatia e Disciplina.

8.2 Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Gerente de Projetos Junior: 01 (um) ano em gerenciamento de projetos;
- Gerente de Projetos Pleno: 03 (três) anos em gerenciamento de projetos;
- Gerente de Projetos Sênior: 05 (cinco) anos em gerenciamento de projetos.

9. Administrador de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas).

9.1. Conhecimentos e Habilidades:



Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Gestão de bases de dados; governança de dados governamentais;
- Governança de dados abertos; planejamento de estratégias de migração de dados;
- Planejamento de estratégias de integração de dados; administração de dados;
- Modelagem relacional, multidimensional e não relacional;
- Design de dados;
- Criação e manutenção de modelo de dados;
- Mapeamento lógico e físico de dados;
- Descrição de metadados.
- O administrador de dados deve elaborar, propor e manter os modelos de dados,

atualizando sua documentação em dicionários de dados, apoiando de forma geral as atividades de governança de dados.

9.2. Experiência mínima exigida:

- Administrador de Dados Júnior - 01 (um) ano em administração de dados;
- Administrador de Dados Pleno - 05 (cinco) anos em administração de dados;
- Administrador de Dados Sênior - 10 (dez) anos em administração de dados.

10. Administrador de Banco de Dados

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Experiência comprovada na administração de ambientes de dados de alta disponibilidade (24x7).

10.1. Conhecimentos e Habilidades:

Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Administração de banco de dados Oracle e Oracle Spatial;
- Administração de banco de dados PostgreSQL e PostGIS;
- Administração de banco de dados NoSQL;
- Arquitetura de base de dados relacional e não relacional;
- Diagnóstico e resolução de problemas operacionais em arquitetura de base de

dados;



- Análise e planejamento de expansão e instalação de novos componentes arquitetura de base de dados;
 - Metodologias e técnicas de modelagem de dados relacional, orientada a objetos, multidimensional e não estruturada;
 - Linguagem SQL; PL/SQL;
 - Sistemas operacionais Windows;
 - Sistemas operacionais Linux;
 - Desenvolvimento de scripts de automação Shell Script;
 - Sustentação em ambientes de alta disponibilidade;
 - Gerenciamento e governança de segurança;
 - Métodos de backup e recuperação de dados;
 - Análise de planos de execução de queries; análise de fragmentação de objetos;
 - Identificação e criação de índices para melhorar planos de execução;
- administração banco de dados Oracle RAC e standard nas releases 19c; administração do serviço de cluster;
- Administração da ferramenta de backup RMAN;
 - Administração de replicação de fontes de dados com Active Data Guard;
 - Análise de performance, planos de execução, execução de traces;
 - Geração e análise com ferramentas AWR e ASH;
 - Controle de segurança de acesso das bases de dados.

10.2. Experiência mínima exigida por nível de senioridade:

- Administrador de Banco de Dados Júnior - 03 (três) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Pleno - 06 (seis) anos em administração de banco de dados;
- Administrador de Banco de Dados Sênior - (10) dez anos em administração de banco de dados.

Para Sênior também é exigido experiência comprovada na função de DBA Oracle: administração de ambiente Oracle Exadata; instalação e configuração do banco de dados Oracle em cluster e standard; aplicação de correções (patches); migração de versão; administração e manutenção de backup com RMAN e Zero Data Loss; manutenção e criação de Oracle DataGuard.



ANEXO II - Termo de Ciência Individual de Confidencialidade**TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE CONFIDENCIALIDADE – STI/SAAS/SEMA**

Eu [nome, nacionalidade, estado civil, cargo] inscrito(a) no CPF sob o nº [CPF], assumo o compromisso de manter a confidencialidade sobre todas as informações por mim acessadas em função da prestação de serviço pela CONTRATADA junto a CONTRATANTE.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A utilizar as informações disponibilizadas pela entidade governamental somente nas atividades a que compete exercer, não podendo transferi-las a terceiros, seja a título oneroso ou gratuito, estando ciente de que suas ações serão monitoradas, acompanhadas e eventualmente auditadas;
2. A não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;
3. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;
4. A não apropriar-se para si ou para outrem de material confidencial e/ou sigiloso da tecnologia que venha a ser disponível;
5. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.
6. Informar imediatamente à entidade governamental acerca de qualquer violação das regras de proteção das informações, de sua parte ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa, do sigilo da entidade.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda informação revelada através da apresentação da tecnologia, a respeito de, ou, associada com a Avaliação, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Informação Confidencial inclui, mas não se limita, à informação relativa às operações, processos, planos ou intenções, informações sobre produção, instalações, equipamentos, sistemas, dados, habilidades especializadas, projetos, métodos e metodologia, códigos fonte, fluxogramas, especializações, componentes, fórmulas, produtos e questões relativas ao desempenho das atividades laborais.



Avaliação significará todas e quaisquer discussões, conversações ou negociações entre, ou com as partes, de alguma forma relacionada ou associada com a apresentação da tecnologia, projetos ou produtos.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pelas partes interessadas neste termo.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

Assinatura e Data



ANEXO III - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO – STI/SAAS/SEMA**

A empresa _____, pessoa jurídica com sede em _____, inscrita no CNPJ/MF com o n.º _____, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Superintendência de Tecnologia da Secretaria de Estado de Meio Ambiente – STI/SEMA, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Compromisso e Manutenção De Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE reveladas à EMPRESA CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato N.º _____/20____, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes naquele órgão durante a realização dos serviços.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais



atividades relativas à prestação de serviços a CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a entregar a entidade governamental, ao término de seu contrato de trabalho, todo e qualquer material de propriedade da entidade governamental, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. E também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação privativa ou sob custódia da entidade governamental adquirida quando de sua prestação de serviços.

A EMPRESA CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre seus colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE e normativos correlatos.

A EMPRESA CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.

A EMPRESA CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente a CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CONTRATANTE e a EMPRESA CONTRATADA sem qualquer ônus para a CONTRATANTE. Nesse caso, a EMPRESA CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da CONTRATANTE.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA CONTRATADA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Cuiabá – MT, de de 20 .

Nome:

CPF:

Representante Legal da Empresa Contratada



ANEXO IV - LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS DA SEMA/MT

1. Coordenadoria de Arrecadação - CAR

SIGA - Carteira de Pesca Amadora

Estrangeiro:

Recentemente a Secretaria de Estado de Meio Ambiente – SEMA/MT recebeu inúmeras reclamações dos usuários quanto a dificuldade em emitir carteira de pesca para estrangeiro, tendo em vista que o sistema exige o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), o qual, não possuem.

Ainda que haja a possibilidade de gerar CPF via Receita Federal, o procedimento é burocrático e moroso.

Buscando uma solução, entramos em contato com a SEFAZ que nos informou que de fato, para a emissão de DAR é necessário o cadastro de CPF ou CNPJ, sendo nos dada a opção de inserir o CNPJ da SEMA atrelando ao número do passaporte do interessado, bem como seu país de origem.

Dito isto, ao acessar o sistema SIGA Carteira de Pescador Amador, clicar na opção estrangeiro, automaticamente o sistema deverá entender que será emitido no CNPJ da SEMA, abrindo a opção para preencher com o número do passaporte e país de origem.

Carteira de pesca - Portal SIGA:

Também, devido à dificuldade do público alvo da Carteira de Pesca ser pessoas com pouco acesso à internet (computador) e/ou instrução, faz-se necessário que o sistema seja o mais simplificado possível, nesse sentido, seria mais viável não ter a validação por e-mail, ou uma outra opção seria a validação via *WhatsApp*, uma vez que a acessibilidade e manuseio, por parte do interessado é mais fácil. Para tanto o cadastro no Portal SIGA, deve conter apenas:

- CPF;
- Nome;
- Endereço;
- Telefone;

SIGA - Arrecadação (módulo emissão de taxas)

Faz-se necessário uma melhoria no sistema, no que diz respeito ao comprovante de quitação total e/ou parcial, da parte de “Reaproveitamento taxas” bem como “Ressarcimento”.

Atualmente o comprovante de quitação total/parcial bem como de ressarcimento, são emitidos, de forma automática, pelo sistema, com informações muito genéricas, não fazendo vinculação com nenhuma outra informação (que foi utilizada no procedimento). Ou seja, não informa qual o DAR foi aproveitado, qual o processo originário, o CPF/CNPJ nem o nome do interessado.



Isso dificulta o controle tanto por parte da Coordenadoria de Arrecadação, quanto do setor finalístico, responsável pela análise dos processos de licenciamento. Esses modelos de comprovantes atualmente emitidos pelo SIGA, possibilita que o contribuinte os utilize de forma inadequada, uma vez que da forma como os comprovantes saem, não é possível saber se estes já foram utilizados ou não em algum outro processo.

Sendo assim, a sugestão seria que ao ser feito o reaproveitamento e o ressarcimento da taxa no sistema SIGA, os comprovantes já fossem emitidos contendo as informações do número do DAR que originou o crédito, o processo ao qual o DAR pertencia, o CPF/CNPJ, nome do contribuinte e em casos de haver um DAR complementar, que o sistema já fizesse essa amarração do número do novo DAR a ser pago, e esse já saísse também no comprovante. Dessa forma a SEMA teria melhor controle e gestão dos créditos que estão sendo gerados bem como de onde estão sendo utilizados.

2. Superintendência de Biodiversidade - SUBIO

A. Coordenadoria de Unidades de Conservação - CUCO

Desenvolvimento de Sistema de informação e ferramenta para realização do cálculo ICMS automático;

Aquisição de tecnologia para armazenamento de dados e documentos na nuvem, uma vez que o drive do *gmail* é restrito e limitado para armazenamento;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de Dados (*BI - Business Intelligence*);

Integração dos dados do Portal Sema, ICMS e Base de Referência GEO ao SIGA - Gestão de Unidades de Conservação.

B. Coordenadoria de Fauna e Recursos Pesqueiros - CFRP

Desenvolvimento de Sistema de Gestão e Controle de Fauna Silvestre do MT;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de dados (*BI - Business Intelligence*).

C. Coordenadoria de Conservação e Restauração de Ecossistemas - CCRE

Desenvolvimento do sistema SIGA Restauração;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de Dados (*BI - Business Intelligence*).

3. Superintendência de Gestão Florestal - SUGF



SIMLAM

O sistema SIMLAM apresenta problemas na reversão de projetos digitais, requerendo tempo e várias tentativas de correção, bem como, erros no reprocessamento do inventário com duplicação de volume autorizado, colocando em risco os procedimentos administrativos e a equipe técnica;

As retificações com obrigatoriedade de conclusão de títulos, inviabilizam uma dinâmica funcional de fluxo produtivo, além de acarretar erros na emissão de documentos.

Geoportal

No que se refere à parte GEO, um projeto digital aprovado na Base de Referência, algumas vezes não há conexão com títulos válidos.

SISFLORA

No quesito monitoramento das autorizações de créditos, o volume comercializado deveria ser atualizado de acordo com o comércio dos produtos florestais absorvendo dados do sistema SISFLORA (ações inovadoras);

O sistema SISFLORA deverá ser integrado à ferramenta de BI para fornecimento e tratamento de dados, gerando relatórios, quanto a volume comercializado, espécie, localização por coordenadas geográficas entre empreendimentos comprador e vendedor, rotas, etc. (ações inovadoras).

Relatórios BI

Utilizar ferramentas modernas para geração de relatórios SIMLAM, SISFLORA e SIGA (ações inovadoras).

SIGA - Inventário Florestal Digital

Quanto ao desenvolvimento do módulo SIGA Inventário Florestal Digital, os dados gerados e seus históricos na base devem ser integrados simultaneamente com a parte Base de Referência GEO e com o SISFLORA.

SIGA - Uso de Recursos Hídricos

Integração do SIGA - Uso de Recursos Florestais com o SIGA Inventário Florestal Digital, SISFLORA, SINAFLO e PNLA (Portal Nacional de Licenciamento Ambiental).

4. Superintendência de Educação Ambiental e Atendimento ao Cidadão- SUEAC

A. Frente: Educação Ambiental



Educação Ambiental

Desenvolvimento do SIGA-EDUCAÇÃO AMBIENTAL, para Cadastro, Acompanhamento e Avaliação das Ações de Educação Ambiental em Mato Grosso, integradas às Salvaguardas socioambientais para REDD+.

B. Frente: Atendimento ao Cidadão

SIGA - Portal

O sistema não reconhece vários CEP, como exemplo - aqueles que tem final (000) e com isso o cadastrante necessita colocar outro CEP da região para validação do cadastro;

Adequação do sistema para reconhecimento de outros domínios de e-mail menos utilizados no mercado e também de domínios institucionais, atualmente aceita GMAIL E HOTMAIL e alguns institucionais para cadastro;

Aplicar política de restauração e cadastro de senhas, com expiração de 24h do link de confirmação do cadastro.

SIGA - Licenciamento Ambiental e Outorga

Necessidade de melhoria para que novos Responsáveis Técnicos inseridos a qualquer momento no processo possa prosseguir, visualizando, editando informações e respondendo solicitações, e não somente ficando restrito a pessoas que deram início ao processo. E caso haja a exclusão de Responsáveis Técnicos, Responsáveis Legais e Representantes Legais os mesmo não tenham mais acesso aos trâmites do processo;

Adequação e Padronização de telas campos botões e nomenclaturas em todos o SIGA baseado em experiência de usuário (UX Design), bem como a inclusão de 'Tips';

Possibilitar a inclusão de shapefiles e geometrias com atributos preenchidos em lotes na Aba 4 de todos os requerimentos do SIGA.

Usabilidade dos Módulos do SIGA

Elaboração de tutoriais e treinamentos para público interno e externo;

Vídeos explicativos de suporte ao usuário externo, para abertura de um requerimento/processo no SIGA;

Manuais e Treinamentos para o suporte/atendimento, para que haja um maior entendimento da equipe em relação ao sistema.

SIGA - Responsabilização e Autuação

Auto de infração e Conciliação



Aprimorar a ferramenta de busca pelo número do processo, número do Auto de Infração e CPF/CNPJ;

Acessibilidade aos processos pelo advogado: Possibilidade de acesso aos advogados por inclusão de número de OAB, manter o histórico dos registros de acesso visível aos interessados no processo.

Monitoramento e Melhoria para o Atendimento ao usuário

Ferramenta de atendimento que permita o atendimento e monitoramento dos chamados de ponta a ponta nos 3 níveis (Abertura do chamado, TI e área finalística). Já existem soluções contratadas pela SEPLAG;

Ferramenta que permita colocar os termos de referência na inteligência artificial, para virar perguntas e respostas de orientação ao cidadão que já consta no contrato da SEPLAG;

Adequação da Ferramenta Redmine para abertura de chamados internos e controle de atividades, atendendo o Plano de Desenvolvimento de Software a ser implantado na STI.

5. Superintendência de Tecnologia de Informação - Produtos comuns SIGA

SIGA - Motor de Regras GEO

Integração com os módulos Licenciamento por Adesão de Compromisso e Uso de Recursos Hídricos, para parametrização de Regras Topológicas.

SIGA - Motor de Templates

Criação do Motor de Templates e integração com os módulos do SIGA.

SIGA - Motor de Formulários

Criação de funcionalidade para que o usuário crie formulários que serão vinculados na Aba 5 dos Requerimentos do SIGA Licenciamento Ambiental e Outorga.

SIGA - Monitoramento de condicionantes

Criação do Módulo de Monitoramento de Condicionantes e integração com os módulos do SIGA.

SIGA - Auditoria Interna

Criação do Módulo de Auditoria Interna de todos os módulos do SIGA.

SIGA - Vistoria Técnica



Criação do Módulo de Vistoria Técnica e integração com os módulos do SIGA.

SIGA - Integrações comuns a todos os módulos

Integração do SIGA com o Calendário do Governo;

Integração com o IOMAT para publicação de extratos.

6. Unidade Estratégica de Transparência e Geoinformação

Portal da Transparência

Criação e disponibilidade de serviços de extração e consulta de dados de titulações emitidas no SIGA para o Portal da transparência.

SIGA - GeoAdmin

Readequação do módulo de cadastro de feições para que seja possível a configuração de atributos para feições pelo usuário.

SIGA - Geoportal

Adequações em funcionalidades do GeoPortal;

Criação de Camadas com base em Views que deverão ser geradas com extração de dados das titulações emitidas no módulo de Licenciamento Ambiental e Outorga.

7. Superintendência de Infraestrutura, Mineração, Indústria e Serviços

SIGA - Licenciamento de Adesão e Compromisso/ Trifásico LAS/ Autorizações e Outros Documentos

Atividades isentas - qualificação das atividades isentas no sistema (piscicultura por exemplo);

Possibilidade de cancelamento de licenças já emitidas a pedido do usuário ou por descumprimento de condicionantes;

Atos internos - publicidade das licenças emitidas ou de cancelamento e suspensão de licenças;

Inserção de documentos após emissão de licença ambiental - atendimento às condicionantes da licença;

Possibilidade de requerimento de alteração cadastral, (alteração da Razão Social);



Interface com o Geoportal e o transparência;

Mostras de resultados em tabelas, produtividade do setor, da secretaria, tempo de espera do interessado, nº de processos com emissão de licenças, cancelados etc (como fazia o kibana);

Alteração das condicionantes da licença;

Suporte técnico;

Possibilitar que as solicitações de LP, LI e LO sejam atreladas em um único número de processo quando tratar-se do mesmo empreendimento;

Permitir que o sistema reconheça automaticamente os municípios de abrangência de cada Diretoria de Unidade Desconcentrada para que quando haja necessidade de envio de algum processo para determinada DUD o sistema apresente automaticamente qual é a DUD responsável por aquele empreendimento de acordo com o município;

Desenvolvimento de uma ferramenta gerencial que permita que o gestor possa acompanhar a evolução da análise e o tempo de retorno de cada servidor com integração ao SEAP.

8. Superintendência de Fiscalização - SUF

Declaração de Limpeza de Área

Criação do Requerimento de DLA no SIGA com integração ao Motor Geo e Configurações do Licenciamento.

SIGA - Autuação Offline

Melhoria na NOTIFICAÇÃO: Criar melhoria estruturante na notificação. ACRESCENTAR notificações em blocos. Uma notificação pode ter vários tópicos (notificações), com prazos diferentes;

Criar campo: ASSUNTO: abrir LISTA pré-definida;

Criar campo: PRAZO

Criar para cada tópico escolhido (ASSUNTO) um texto padrão modelo.

Adaptação do Siga Autuação WEB para recebimento dessas melhorias realizadas no Siga Autuação Offline.

Criação dos campos: NOME/RAZÃO SOCIAL e CNPJ/CPF, JUNTO aos TERMOS DE DESTRUIÇÃO e TERMO DE SOLTURA.

Alterar a localização do ícone DATA CRIAÇÃO DO AUTO na tela de elaboração de TODOS os Autos/Termos



Readequação da BASE DE DADOS DE PESSOAS, EMPREENDIMENTOS, LICENÇAS e AUTORIZAÇÕES para carregamento extração de todos os dados necessários;

Trocar a palavra “Usuário” por “CPF” ou “USUÁRIO ou CPF” na janela que acessa o sistema do Siga off-line e também do CADASTRO DE USUÁRIO;

Manter marcação em “Será enviado por AR” em ‘TODOS AUTOS’ mesmo após salvar e fechar o auto/termo para conclusão mais tarde;

Ajuste na interface para consulta do Auto diretamente na SEMA através do QR-CODE do AUTOS emitido pela impressora térmica;

Possibilitar a visualização gráfica das linhas do shapefile enviado no SIGA Autuação.

SIGA - Autuação web

Criar uma funcionalidade para o Gerenciamento de Notificações contendo as seguintes ações:

- a) Na aba NOTIFICAÇÃO, criar um mecanismo de BUSCA por SETOR, conforme o nome do servidor responsável pela elaboração da Notificação. Também é necessário incluir na BUSCA o campo ASSUNTO;
- b) Na função: RESPONDER NOTIFICAÇÃO, permitir que o notificado apresente mais de uma DEFESA e juntada de documentos. Permanecer habilitado para que seja respondido quantas vezes quiser com a possibilidade de anexar documentos, mesmo fora do prazo. Deve ter um controle de data da apresentação da documentação;
- c) Em AÇÕES desenvolver uma ferramenta que possibilite o técnico da SEMA: ANEXAR DOCUMENTOS COMPLEMENTARES, em PDF e que fique vinculado a notificação. Anexar documentos;
- d) Permitir que o PARECER DA FISCALIZAÇÃO seja habilitado a edição para os servidores da SEMA, mesmo sem o notificado responder a mesma;
- e) Permitir que seja incluída mais de um PARECER DA FISCALIZAÇÃO e que fique registrado o anterior, sendo que e o sistema vai acrescentando os novos pareceres que vierem a ser feitos. Deve ter um controle de data dos pareceres;
- f) Criar na aba PARECER DA FISCALIZAÇÃO a possibilidade de anexar um ou mais arquivos;
- g) Desenvolver a ferramenta GERAR DOSSIÊ, semelhante ao RESPONSABILIZAÇÃO;



- h) Desenvolver um controle de envio das notificações por e-mail (comprovante de envio);
- i) Restringir o acesso a NOTIFICAÇÕES que não tenham correspondência com o CPF do usuário logado no SIGA;

Criar Interface: Cancelar Autos/Termos;

Readequação da ferramenta de criação do Relatório Técnico;

Criar interface de consulta dos DOCUMENTOS ENCAMINHADOS junto a funcionalidade E-CARTA ENVIADOS;

Readequação e padronização de tela e nomenclatura nas interfaces de todo o sistema;

Criação de uma aba específica para SERVIDORES DA SEMA, dentro do AUTUAÇÃO, onde seja possível a consulta por servidor (CPF ou nome) onde mostra TODOS os Relatórios Técnicos vinculados a ele, mostrando também o número do processo gerado no responsabilização.

SIGA - Responsabilização

Alteração automática de status no Dossiê;

Inserir uma subdivisão entre os tópicos no arquivo PDF do Dossiê gerado pelo sistema, de acordo com cada documento juntado;

Implantação de ferramenta de BI – Business Intelligence para extração, tratamento e consulta das informações no banco de dados.



ANEXO V – CENÁRIO ATUAL DE SISTEMAS DE TI DA SEMA/MT

Tabela 1 - Sistemas implantados fora do portal SIGA

IDENTIFICAÇÃO DO SISTEMA	NOME DO SISTEMA
SIMLAM INTERNO*	Sistema Integrado de Monitoramento e Licenciamento Ambiental (SIMLAM) - Uso Interno
SIMLAM TÉCNICO*	SIMLAM TÉCNICO
SIMLAM GERENCIAL*	SIMLAM Gerencial
SIMLAM PARCEIRO*	SIMLAM PARCEIRO
SIMLAM PÚBLICO*	SIMLAM PÚBLICO
SITE DA SEMA	Site da SEMA - JOOMLA
SITE DA SEMA-INTRANET	Site da SEMA-INTRANET - JOOMLA
CCSEMA/ SISFLORA1 INTERNO ** (Desativado)	Cadastro de Consumidores de Produtos Florestais
SISFLORA1 EXTERNO** (Desativado)	Sistema de Cadastro, Comercialização e Transporte de Produtos Florestais
SISFLORA AUDITORIA** (Desativado)	SISFLORA AUDITORIA
SISFLORA FISCAL**	SISFLORA FISCAL
PORTAL SISFLORA**	PORTAL SISFLORA
SISFLORA CONSULTA GUIA**	CONSULTA GUIA
Coleta de DOF	Coleta de DOF / SERVIÇO
Coleta de DAR	Coleta de DAR / SERVIÇO
Geração do Relatório**	Geração do Relatório / SERVIÇO
GESTÃO DE PESSOAS	Sistema de Gestão de Pessoas
E-SAC	Sistema de atendimento eletrônico ao cidadão
ACESSO WEB	Sistema de Perfil e Acesso
CADASTRO	Cadastro de Interessado
SIGUA	Sistema de Gestão de Unidades Ambientais
APF RURAL	Sistema de Emissão e Consulta de Autorização Provisória de Funcionamento Rural
DLA	Sistema de Declaração de Limpeza de Área de Imóvel Rural



SAI	Sistema de Atendimento Integrado
Infocidadão	Sistema de informações ao cidadão
Portal Transparência	Portal Transparência
Integração Sinaflor	Serviço
SIMCAR - ANALISE	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR - TÉCNICO	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR PARCEIROS	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR PÚBLICO	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
GeoServer	GEOSERVER
SISFLORA II / EXTERNO SISFLORA	Sistema de Cadastro, Comercialização e Transporte de Produtos Florestais
SISFLORA II / INTERNO (CCSEMA)	Cadastro de Consumidores de Produtos Florestais
SISFLORA II / PORTAL	PORTAL SISFLORA

*Previsão de desativação com a implantação do SIGA-Licenciamento Ambiental, o sistema será então mantido apenas para consulta e trâmite de processos já emitidos na plataforma.

**Sistema já descontinuado porém podem ser necessários ajustes em consultas para extração de dados para transparência.

Tabela 2 - Sistemas implantados no portal SIGA

IDENTIFICAÇÃO DO SISTEMA	DESCRIÇÃO DO SISTEMA
SIGA PORTAL SISTÊMICO	Portal Sistêmico - Sistema Integrado de Gestão Ambiental
SIGA CORPORATIVO	Módulo com objetivo de gerir informações de pessoas disponibilizando-as para diversos processos do Licenciamento Ambiental Digital
SIGA ATUAÇÃO DESKTOP	Sistema de Fiscalização Desktop
SIGA ATUAÇÃO WEB	SIGA - Módulo Fiscalização Web
SIGA RESPONSABILIZAÇÃO	SIGA - Módulo Responsabilização
SIGA CARBONO NEUTRO	Programa Carbono Neutro
SIGA ARRECADUÇÃO	SIGA - Módulo Arrecadação
SIGA CARTEIRA DE PESCA AMADORA	SIGA - Módulo Carteira de Pesca Amadora
SIGA BIODIVERSIDADE	SIGA - Módulo SocioBiodiversidade
SIGA GESTÃO DE PARQUES ESTADUAIS	GESTÃO DE PARQUES ESTADUAIS



SIGA UNIDADES DE CONSERVAÇÃO	SIGA Unidades de Conservação
SIGA HÍDRICO	SIGA RECURSOS HÍDRICO
SIGA GEOPORTAL	SIGA GEOPORTAL
SIGA GEOAdmin	SIGA GEOAdmin
SIGA LAC	LAC - Licenciamento por Adesão e Compromisso
SIGA LICENCIAMENTO AMBIENTAL	Módulo - Licenciamento Trifásico e LAS
SIGA ANÁLISE	Módulo - Análise de Processo
SIGA GESTÃO FLORESTAL	Módulo - Gestão Florestal
SIMCAR COMPENSAÇÃO	Módulo - Compensação do CAR
SIMCAR ASSENTAMENTO	Módulo - Assentamento
SIMCAR MONITORAMENTO	Módulo de Monitoramento do CAR
SIGALERTA	Plataforma de Monitoramento e Gerenciamento de Alertas de Alterações na Cobertura da Vegetação Nativa para do Estado
SIGA Gestão Cobrança de Autos de Infração	Gestão Cobrança de Autos de Infração
SIGA - Vistas do Processo	Módulo - Vistas do Processo (Outorga e Licenciamento)
SIGA - Configurações da Outorga	Módulo - Configurações da Outorga
SIGA - Configurações Licenciamento	Módulo - Configurações Licenciamento
SIGA - Gerenciamento e Consulta de Processos	Módulo - Gerenciamento e consulta de requerimento e processos (Outorga e Licenciamento)



ANEXO II - Termo de Ciência Individual de Confidencialidade

TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE CONFIDENCIALIDADE – STI/SAAS/SEMA

Eu [nome, nacionalidade, estado civil, cargo] inscrito(a) no CPF sob o nº [CPF], assumo o compromisso de manter a confidencialidade sobre todas as informações por mim acessadas em função da prestação de serviço pela CONTRATADA junto a CONTRATANTE.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A utilizar as informações disponibilizadas pela entidade governamental somente nas atividades a que compete exercer, não podendo transferi-las a terceiros, seja a título oneroso ou gratuito, estando ciente de que suas ações serão monitoradas, acompanhadas e eventualmente auditadas;
2. A não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;
3. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;
4. A não apropriar-se para si ou para outrem de material confidencial e/ou sigiloso da tecnologia que venha a ser disponível;
5. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.
6. Informar imediatamente à entidade governamental acerca de qualquer violação das regras de proteção das informações, de sua parte ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa, do sigilo da entidade.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda informação revelada através da apresentação da tecnologia, a respeito de, ou, associada com a Avaliação, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Informação Confidencial inclui, mas não se limita, à informação relativa às operações, processos, planos ou intenções, informações sobre produção, instalações, equipamentos, sistemas, dados, habilidades especializadas, projetos, métodos e metodologia, códigos fonte, fluxogramas,



ANEXO III - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO – STI/SAAS/SEMA**

A empresa _____, pessoa jurídica com sede em _____, inscrita no CNPJ/MF com o n.º _____, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Superintendência de Tecnologia da Secretaria de Estado de Meio Ambiente – STI/SEMA, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Compromisso e Manutenção De Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE reveladas à EMPRESA CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato N.º _____/20____, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes naquele órgão durante a realização dos serviços.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais



ANEXO IV - LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS DA SEMA/MT

1. Coordenadoria de Arrecadação - CAR

SIGA - Carteira de Pesca Amadora

Estrangeiro:

Recentemente a Secretaria de Estado de Meio Ambiente – SEMA/MT recebeu inúmeras reclamações dos usuários quanto a dificuldade em emitir carteira de pesca para estrangeiro, tendo em vista que o sistema exige o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), o qual, não possuem.

Ainda que haja a possibilidade de gerar CPF via Receita Federal, o procedimento é burocrático e moroso.

Buscando uma solução, entramos em contato com a SEFAZ que nos informou que de fato, para a emissão de DAR é necessário o cadastro de CPF ou CNPJ, sendo nos dada a opção de inserir o CNPJ da SEMA atrelando ao número do passaporte do interessado, bem como seu país de origem.

Dito isto, ao acessar o sistema SIGA Carteira de Pescador Amador, clicar na opção estrangeiro, automaticamente o sistema deverá entender que será emitido no CNPJ da SEMA, abrindo a opção para preencher com o número do passaporte e país de origem.

Carteira de pesca - Portal SIGA:

Também, devido à dificuldade do público alvo da Carteira de Pesca ser pessoas com pouco acesso à internet (computador) e/ou instrução, faz-se necessário que o sistema seja o mais simplificado possível, nesse sentido, seria mais viável não ter a validação por e-mail, ou uma outra opção seria a validação via *WhatsApp*, uma vez que a acessibilidade e manuseio, por parte do interessado é mais fácil. Para tanto o cadastro no Portal SIGA, deve conter apenas:

- CPF;
- Nome;
- Endereço;
- Telefone;

SIGA - Arrecadação (módulo emissão de taxas)

Faz-se necessário uma melhoria no sistema, no que diz respeito ao comprovante de quitação total e/ou parcial, da parte de “Reaproveitamento taxas” bem como “Ressarcimento”.

Atualmente o comprovante de quitação total/parcial bem como de ressarcimento, são emitidos, de forma automática, pelo sistema, com informações muito genéricas, não fazendo vinculação com nenhuma outra informação (que foi utilizada no procedimento). Ou seja, não informa qual o DAR foi aproveitado, qual o processo originário, o CPF/CNPJ nem o nome do interessado.



Isso dificulta o controle tanto por parte da Coordenadoria de Arrecadação, quanto do setor finalístico, responsável pela análise dos processos de licenciamento. Esses modelos de comprovantes atualmente emitidos pelo SIGA, possibilita que o contribuinte os utilize de forma inadequada, uma vez que da forma como os comprovantes saem, não é possível saber se estes já foram utilizados ou não em algum outro processo.

Sendo assim, a sugestão seria que ao ser feito o reaproveitamento e o ressarcimento da taxa no sistema SIGA, os comprovantes já fossem emitidos contendo as informações do número do DAR que originou o crédito, o processo ao qual o DAR pertencia, o CPF/CNPJ, nome do contribuinte e em casos de haver um DAR complementar, que o sistema já fizesse essa amarração do número do novo DAR a ser pago, e esse já saísse também no comprovante. Dessa forma a SEMA teria melhor controle e gestão dos créditos que estão sendo gerados bem como de onde estão sendo utilizados.

2. Superintendência de Biodiversidade - SUBIO

A. Coordenadoria de Unidades de Conservação - CUCO

Desenvolvimento de Sistema de informação e ferramenta para realização do cálculo ICMS automático;

Aquisição de tecnologia para armazenamento de dados e documentos na nuvem, uma vez que o drive do *gmail* é restrito e limitado para armazenamento;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de Dados (*BI - Business Intelligence*);

Integração dos dados do Portal Sema, ICMS e Base de Referência GEO ao SIGA - Gestão de Unidades de Conservação.

B. Coordenadoria de Fauna e Recursos Pesqueiros - CFRP

Desenvolvimento de Sistema de Gestão e Controle de Fauna Silvestre do MT;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de dados (*BI - Business Intelligence*).

C. Coordenadoria de Conservação e Restauração de Ecossistemas - CCRE

Desenvolvimento do sistema SIGA Restauração;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de Dados (*BI - Business Intelligence*).

3. Superintendência de Gestão Florestal - SUGF



SIMLAM

O sistema SIMLAM apresenta problemas na reversão de projetos digitais, requerendo tempo e várias tentativas de correção, bem como, erros no reprocessamento do inventário com duplicação de volume autorizado, colocando em risco os procedimentos administrativos e a equipe técnica;

As retificações com obrigatoriedade de conclusão de títulos, inviabilizam uma dinâmica funcional de fluxo produtivo, além de acarretar erros na emissão de documentos.

Geoportal

No que se refere à parte GEO, um projeto digital aprovado na Base de Referência, algumas vezes não há conexão com títulos válidos.

SISFLORA

No quesito monitoramento das autorizações de créditos, o volume comercializado deveria ser atualizado de acordo com o comércio dos produtos florestais absorvendo dados do sistema SISFLORA (ações inovadoras);

O sistema SISFLORA deverá ser integrado à ferramenta de BI para fornecimento e tratamento de dados, gerando relatórios, quanto a volume comercializado, espécie, localização por coordenadas geográficas entre empreendimentos comprador e vendedor, rotas, etc. (ações inovadoras).

Relatórios BI

Utilizar ferramentas modernas para geração de relatórios SIMLAM, SISFLORA e SIGA (ações inovadoras).

SIGA - Inventário Florestal Digital

Quanto ao desenvolvimento do módulo SIGA Inventário Florestal Digital, os dados gerados e seus históricos na base devem ser integrados simultaneamente com a parte Base de Referência GEO e com o SISFLORA.

SIGA - Uso de Recursos Hídricos

Integração do SIGA - Uso de Recursos Florestais com o SIGA Inventário Florestal Digital, SISFLORA, SINAFLO e PNLA (Portal Nacional de Licenciamento Ambiental).

4. **Superintendência de Educação Ambiental e Atendimento ao Cidadão- SUEAC**
- A. **Frente: Educação Ambiental**



Educação Ambiental

Desenvolvimento do SIGA-EDUCAÇÃO AMBIENTAL, para Cadastro, Acompanhamento e Avaliação das Ações de Educação Ambiental em Mato Grosso, integradas às Salvaguardas socioambientais para REDD+.

B. Frente: Atendimento ao Cidadão

SIGA - Portal

O sistema não reconhece vários CEP, como exemplo - aqueles que tem final (000) e com isso o cadastrante necessita colocar outro CEP da região para validação do cadastro;

Adequação do sistema para reconhecimento de outros domínios de e-mail menos utilizados no mercado e também de domínios institucionais, atualmente aceita GMAIL E HOTMAIL e alguns institucionais para cadastro;

Aplicar política de restauração e cadastro de senhas, com expiração de 24h do link de confirmação do cadastro.

SIGA - Licenciamento Ambiental e Outorga

Necessidade de melhoria para que novos Responsáveis Técnicos inseridos a qualquer momento no processo possa prosseguir, visualizando, editando informações e respondendo solicitações, e não somente ficando restrito a pessoas que deram início ao processo. E caso haja a exclusão de Responsáveis Técnicos, Responsáveis Legais e Representantes Legais os mesmo não tenham mais acesso aos trâmites do processo;

Adequação e Padronização de telas campos botões e nomenclaturas em todos o SIGA baseado em experiência de usuário (UX Design), bem como a inclusão de 'Tips';

Possibilitar a inclusão de shapefiles e geometrias com atributos preenchidos em lotes na Aba 4 de todos os requerimentos do SIGA.

Usabilidade dos Módulos do SIGA

Elaboração de tutoriais e treinamentos para público interno e externo;

Vídeos explicativos de suporte ao usuário externo, para abertura de um requerimento/processo no SIGA;

Manuais e Treinamentos para o suporte/atendimento, para que haja um maior entendimento da equipe em relação ao sistema.

SIGA - Responsabilização e Autuação

Auto de infração e Conciliação



Criação do Módulo de Vistoria Técnica e integração com os módulos do SIGA.

SIGA - Integrações comuns a todos os módulos

Integração do SIGA com o Calendário do Governo;

Integração com o IOMAT para publicação de extratos.

6. Unidade Estratégica de Transparência e Geoinformação

Portal da Transparência

Criação e disponibilidade de serviços de extração e consulta de dados de titulações emitidas no SIGA para o Portal da transparência.

SIGA - GeoAdmin

Readequação do módulo de cadastro de feições para que seja possível a configuração de atributos para feições pelo usuário.

SIGA - Geoportal

Adequações em funcionalidades do GeoPortal;

Criação de Camadas com base em Views que deverão ser geradas com extração de dados das titulações emitidas no módulo de Licenciamento Ambiental e Outorga.

7. Superintendência de Infraestrutura, Mineração, Indústria e Serviços

SIGA - Licenciamento de Adesão e Compromisso/ Trifásico LAS/ Autorizações e Outros Documentos

Atividades isentas - qualificação das atividades isentas no sistema (piscicultura por exemplo);

Possibilidade de cancelamento de licenças já emitidas a pedido do usuário ou por descumprimento de condicionantes;

Atos internos - publicidade das licenças emitidas ou de cancelamento e suspensão de licenças;

Inserção de documentos após emissão de licença ambiental - atendimento às condicionantes da licença;

Possibilidade de requerimento de alteração cadastral, (alteração da Razão Social);



Interface com o Geoportal e o transparência;

Mostras de resultados em tabelas, produtividade do setor, da secretaria, tempo de espera do interessado, nº de processos com emissão de licenças, cancelados etc (como fazia o kibana);

Alteração das condicionantes da licença;

Suporte técnico;

Possibilitar que as solicitações de LP, LI e LO sejam atreladas em um único número de processo quando tratar-se do mesmo empreendimento;

Permitir que o sistema reconheça automaticamente os municípios de abrangência de cada Diretoria de Unidade Desconcentrada para que quando haja necessidade de envio de algum processo para determinada DUD o sistema apresente automaticamente qual é a DUD responsável por aquele empreendimento de acordo com o município;

Desenvolvimento de uma ferramenta gerencial que permita que o gestor possa acompanhar a evolução da análise e o tempo de retorno de cada servidor com integração ao SEAP.

8. Superintendência de Fiscalização - SUF

Declaração de Limpeza de Área

Criação do Requerimento de DLA no SIGA com integração ao Motor Geo e Configurações do Licenciamento.

SIGA - Autuação Offline

Melhoria na NOTIFICAÇÃO: Criar melhoria estruturante na notificação. ACRESCENTAR notificações em blocos. Uma notificação pode ter vários tópicos (notificações), com prazos diferentes;

Criar campo: ASSUNTO: abrir LISTA pré-definida;

Criar campo: PRAZO

Criar para cada tópico escolhido (ASSUNTO) um texto padrão modelo.

Adaptação do Siga Autuação WEB para recebimento dessas melhorias realizadas no Siga Autuação Offline.

Criação dos campos: NOME/RAZÃO SOCIAL e CNPJ/CPF, JUNTO aos TERMOS DE DESTRUIÇÃO e TERMO DE SOLTURA.

Alterar a localização do ícone DATA CRIAÇÃO DO AUTO na tela de elaboração de TODOS os Autos/Termos

Readequação da BASE DE DADOS DE PESSOAS, EMPREENDIMENTOS, LICENÇAS e AUTORIZAÇÕES para carregamento extração de todos os dados necessários;

Trocar a palavra “Usuário” por “CPF” ou “USUÁRIO ou CPF” na janela que acessa o sistema do Siga off-line e também do CADASTRO DE USUÁRIO;

Manter marcação em “Será enviado por AR” em ‘TODOS AUTOS’ mesmo após salvar e fechar o auto/termo para conclusão mais tarde;

Ajuste na interface para consulta do Auto diretamente na SEMA através do QR-CODE do AUTOS emitido pela impressora térmica;

Possibilitar a visualização gráfica das linhas do shapefile enviado no SIGA Autuação.

SIGA - Autuação web

Criar uma funcionalidade para o Gerenciamento de Notificações contendo as seguintes ações:

- a) Na aba NOTIFICAÇÃO, criar um mecanismo de BUSCA por SETOR, conforme o nome do servidor responsável pela elaboração da Notificação. Também é necessário incluir na BUSCA o campo ASSUNTO;
- b) Na função: RESPONDER NOTIFICAÇÃO, permitir que o notificado apresente mais de uma DEFESA e juntada de documentos. Permanecer habilitado para que seja respondido quantas vezes quiser com a possibilidade de anexar documentos, mesmo fora do prazo. Deve ter um controle de data da apresentação da documentação;
- c) Em AÇÕES desenvolver uma ferramenta que possibilite o técnico da SEMA: ANEXAR DOCUMENTOS COMPLEMENTARES, em PDF e que fique vinculado a notificação. Anexar documentos;
- d) Permitir que o PARECER DA FISCALIZAÇÃO seja habilitado a edição para os servidores da SEMA, mesmo sem o notificado responder a mesma;
- e) Permitir que seja incluída mais de um PARECER DA FISCALIZAÇÃO e que fique registrado o anterior, sendo que e o sistema vai acrescentando os novos pareceres que vierem a ser feitos. Deve ter um controle de data dos pareceres;
- f) Criar na aba PARECER DA FISCALIZAÇÃO a possibilidade de anexar um ou mais arquivos;
- g) Desenvolver a ferramenta GERAR DOSSIÊ, semelhante ao RESPONSABILIZAÇÃO;



- h) Desenvolver um controle de envio das notificações por e-mail (comprovante de envio);
- i) Restringir o acesso a NOTIFICAÇÕES que não tenham correspondência com o CPF do usuário logado no SIGA;

Criar Interface: Cancelar Autos/Termos;

Readequação da ferramenta de criação do Relatório Técnico;

Criar interface de consulta dos DOCUMENTOS ENCAMINHADOS junto a funcionalidade E-CARTA ENVIADOS;

Readequação e padronização de tela e nomenclatura nas interfaces de todo o sistema;

Criação de uma aba específica para SERVIDORES DA SEMA, dentro do AUTUAÇÃO, onde seja possível a consulta por servidor (CPF ou nome) onde mostra TODOS os Relatórios Técnicos vinculados a ele, mostrando também o número do processo gerado no responsabilização.

SIGA - Responsabilização

Alteração automática de status no Dossiê;

Inserir uma subdivisão entre os tópicos no arquivo PDF do Dossiê gerado pelo sistema, de acordo com cada documento juntado;

Implantação de ferramenta de BI – Business Intelligence para extração, tratamento e consulta das informações no banco de dados.



ANEXO V – CENÁRIO ATUAL DE SISTEMAS DE TI DA SEMA/MT

Tabela 1 - Sistemas implantados fora do portal SIGA

IDENTIFICAÇÃO DO SISTEMA	NOME DO SISTEMA
SIMLAM INTERNO*	Sistema Integrado de Monitoramento e Licenciamento Ambiental (SIMLAM) - Uso Interno
SIMLAM TÉCNICO*	SIMLAM TÉCNICO
SIMLAM GERENCIAL*	SIMLAM Gerencial
SIMLAM PARCEIRO*	SIMLAM PARCEIRO
SIMLAM PÚBLICO*	SIMLAM PÚBLICO
SITE DA SEMA	Site da SEMA - JOOMLA
SITE DA SEMA-INTRANET	Site da SEMA-INTRANET - JOOMLA
CCSEMA/ SISFLORA1 INTERNO **(Desativado)	Cadastro de Consumidores de Produtos Florestais
SISFLORA1 EXTERNO** (Desativado)	Sistema de Cadastro, Comercialização e Transporte de Produtos Florestais
SISFLORA AUDITORIA** (Desativado)	SISFLORA AUDITORIA
SISFLORA FISCAL**	SISFLORA FISCAL
PORTAL SISFLORA**	PORTAL SISFLORA
SISFLORA CONSULTA GUIA**	CONSULTA GUIA
Coleta de DOF	Coleta de DOF / SERVIÇO
Coleta de DAR	Coleta de DAR / SERVIÇO
Geração do Relatório**	Geração do Relatório / SERVIÇO
GESTÃO DE PESSOAS	Sistema de Gestão de Pessoas
E-SAC	Sistema de atendimento eletrônico ao cidadão
ACESSO WEB	Sistema de Perfil e Acesso
CADASTRO	Cadastro de Interessado
SIGUA	Sistema de Gestão de Unidades Ambientais
APF RURAL	Sistema de Emissão e Consulta de Autorização Provisória de Funcionamento Rural
DLA	Sistema de Declaração de Limpeza de Área de Imóvel Rural



SAI	Sistema de Atendimento Integrado
Infocidadão	Sistema de informações ao cidadão
Portal Transparência	Portal Transparência
Integração Sinaflor	Serviço
SIMCAR - ANALISE	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR - TÉCNICO	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR PARCEIROS	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR PÚBLICO	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
GeoServer	GEOSERVER
SISFLORA II / EXTERNO SISFLORA	Sistema de Cadastro, Comercialização e Transporte de Produtos Florestais
SISFLORA II / INTERNO (CCSEMA)	Cadastro de Consumidores de Produtos Florestais
SISFLORA II / PORTAL	PORTAL SISFLORA

*Previsão de desativação com a implantação do SIGA-Licenciamento Ambiental, o sistema será então mantido apenas para consulta e trâmite de processos já emitidos na plataforma.

**Sistema já descontinuado porém podem ser necessários ajustes em consultas para extração de dados para transparência.

Tabela 2 - Sistemas implantados no portal SIGA

IDENTIFICAÇÃO DO SISTEMA	DESCRIÇÃO DO SISTEMA
SIGA PORTAL SISTÊMICO	Portal Sistêmico - Sistema Integrado de Gestão Ambiental
SIGA CORPORATIVO	Módulo com objetivo de gerir informações de pessoas disponibilizando-as para diversos processos do Licenciamento Ambiental Digital
SIGA ATUAÇÃO DESKTOP	Sistema de Fiscalização Desktop
SIGA ATUAÇÃO WEB	SIGA - Módulo Fiscalização Web
SIGA RESPONSABILIZAÇÃO	SIGA - Módulo Responsabilização
SIGA CARBONO NEUTRO	Programa Carbono Neutro
SIGA ARRECADAÇÃO	SIGA - Módulo Arrecadação
SIGA CARTEIRA DE PESCA AMADORA	SIGA - Módulo Carteira de Pesca Amadora
SIGA BIODIVERSIDADE	SIGA - Módulo SocioBiodiversidade
SIGA GESTÃO DE PARQUES ESTADUAIS	GESTÃO DE PARQUES ESTADUAIS



ANEXO III - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO – STI/SAAS/SEMA**

A empresa _____, pessoa jurídica com sede em _____, inscrita no CNPJ/MF _____ com o n.º _____, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA CONTRATADA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Superintendência de Tecnologia da Secretaria de Estado de Meio Ambiente – STI/SEMA, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Compromisso e Manutenção De Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE reveladas à EMPRESA CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato N.º _____/20____, doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes naquele órgão durante a realização dos serviços.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais



atividades relativas à prestação de serviços a CONTRATANTE, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a entregar a entidade governamental, ao término de seu contrato de trabalho, todo e qualquer material de propriedade da entidade governamental, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. E também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação privativa ou sob custódia da entidade governamental adquirida quando de sua prestação de serviços.

A EMPRESA CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre seus colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE e normativos correlatos.

A EMPRESA CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.

A EMPRESA CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente a CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CONTRATANTE e a EMPRESA CONTRATADA sem qualquer ônus para a CONTRATANTE. Nesse caso, a EMPRESA CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da CONTRATANTE.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA CONTRATADA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Cuiabá – MT, de de 20 .

Nome:

CPF:

Representante Legal da Empresa Contratada



ANEXO IV - LEVANTAMENTO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS DA SEMA/MT

1. Coordenadoria de Arrecadação - CAR

SIGA - Carteira de Pesca Amadora

Estrangeiro:

Recentemente a Secretaria de Estado de Meio Ambiente – SEMA/MT recebeu inúmeras reclamações dos usuários quanto a dificuldade em emitir carteira de pesca para estrangeiro, tendo em vista que o sistema exige o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), o qual, não possuem.

Ainda que haja a possibilidade de gerar CPF via Receita Federal, o procedimento é burocrático e moroso.

Buscando uma solução, entramos em contato com a SEFAZ que nos informou que de fato, para a emissão de DAR é necessário o cadastro de CPF ou CNPJ, sendo nos dada a opção de inserir o CNPJ da SEMA atrelando ao número do passaporte do interessado, bem como seu país de origem.

Dito isto, ao acessar o sistema SIGA Carteira de Pescador Amador, clicar na opção estrangeiro, automaticamente o sistema deverá entender que será emitido no CNPJ da SEMA, abrindo a opção para preencher com o número do passaporte e país de origem.

Carteira de pesca - Portal SIGA:

Também, devido à dificuldade do público alvo da Carteira de Pesca ser pessoas com pouco acesso à internet (computador) e/ou instrução, faz-se necessário que o sistema seja o mais simplificado possível, nesse sentido, seria mais viável não ter a validação por e-mail, ou uma outra opção seria a validação via *WhatsApp*, uma vez que a acessibilidade e manuseio, por parte do interessado é mais fácil. Para tanto o cadastro no Portal SIGA, deve conter apenas:

- CPF;
- Nome;
- Endereço;
- Telefone;

SIGA - Arrecadação (módulo emissão de taxas)

Faz-se necessário uma melhoria no sistema, no que diz respeito ao comprovante de quitação total e/ou parcial, da parte de “Reaproveitamento taxas” bem como “Ressarcimento”.

Atualmente o comprovante de quitação total/parcial bem como de ressarcimento, são emitidos, de forma automática, pelo sistema, com informações muito genéricas, não fazendo vinculação com nenhuma outra



informação (que foi utilizada no procedimento). Ou seja, não informa qual o DAR foi aproveitado, qual o processo originário, o CPF/CNPJ nem o nome do interessado.

Isso dificulta o controle tanto por parte da Coordenadoria de Arrecadação, quanto do setor finalístico, responsável pela análise dos processos de licenciamento. Esses modelos de comprovantes atualmente emitidos pelo SIGA, possibilita que o contribuinte os utilize de forma inadequada, uma vez que da forma como os comprovantes saem, não é possível saber se estes já foram utilizados ou não em algum outro processo.

Sendo assim, a sugestão seria que ao ser feito o reaproveitamento e o ressarcimento da taxa no sistema SIGA, os comprovantes já fossem emitidos contendo as informações do número do DAR que originou o crédito, o processo ao qual o DAR pertencia, o CPF/CNPJ, nome do contribuinte e em casos de haver um DAR complementar, que o sistema já fizesse essa amarração do número do novo DAR a ser pago, e esse já saísse também no comprovante. Dessa forma a SEMA teria melhor controle e gestão dos créditos que estão sendo gerados bem como de onde estão sendo utilizados.

2. Superintendência de Biodiversidade - SUBIO

A. Coordenadoria de Unidades de Conservação - CUCO

Desenvolvimento de Sistema de informação e ferramenta para realização do cálculo ICMS automático;

Aquisição de tecnologia para armazenamento de dados e documentos na nuvem, uma vez que o drive do *gmail* é restrito e limitado para armazenamento;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de Dados (*BI - Business Intelligence*);

Integração dos dados do Portal Sema, ICMS e Base de Referência GEO ao SIGA - Gestão de Unidades de Conservação.

B. Coordenadoria de Fauna e Recursos Pesqueiros - CFRP

Desenvolvimento de Sistema de Gestão e Controle de Fauna Silvestre do MT;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de dados (*BI - Business Intelligence*).

C. Coordenadoria de Conservação e Restauração de Ecossistemas - CCRE

Desenvolvimento do sistema SIGA Restauração;

Implantação e Capacitação na Plataforma de análise de dados contratada pela Sema para tratamento de Dados (*BI - Business Intelligence*).



3. Superintendência de Gestão Florestal - SUGF

SIMLAM

O sistema SIMLAM apresenta problemas na reversão de projetos digitais, requerendo tempo e várias tentativas de correção, bem como, erros no reprocessamento do inventário com duplicação de volume autorizado, colocando em risco os procedimentos administrativos e a equipe técnica;

As retificações com obrigatoriedade de conclusão de títulos, inviabilizam uma dinâmica funcional de fluxo produtivo, além de acarretar erros na emissão de documentos.

Geoportal

No que se refere à parte GEO, um projeto digital aprovado na Base de Referência, algumas vezes não há conexão com títulos válidos.

SISFLORA

No quesito monitoramento das autorizações de créditos, o volume comercializado deveria ser atualizado de acordo com o comércio dos produtos florestais absorvendo dados do sistema SISFLORA (ações inovadoras);

O sistema SISFLORA deverá ser integrado à ferramenta de BI para fornecimento e tratamento de dados, gerando relatórios, quanto a volume comercializado, espécie, localização por coordenadas geográficas entre empreendimentos comprador e vendedor, rotas, etc. (ações inovadoras).

Relatórios BI

Utilizar ferramentas modernas para geração de relatórios SIMLAM, SISFLORA e SIGA (ações inovadoras).

SIGA - Inventário Florestal Digital

Quanto ao desenvolvimento do módulo SIGA Inventário Florestal Digital, os dados gerados e seus históricos na base devem ser integrados simultaneamente com a parte Base de Referência GEO e com o SISFLORA.

SIGA - Uso de Recursos Hídricos

Integração do SIGA - Uso de Recursos Florestais com o SIGA Inventário Florestal Digital, SISFLORA, SINAFLO e PNLA (Portal Nacional de Licenciamento Ambiental).



4. Superintendência de Educação Ambiental e Atendimento ao Cidadão- SUEAC

A. Frente: Educação Ambiental

Educação Ambiental

Desenvolvimento do SIGA-EDUCAÇÃO AMBIENTAL, para Cadastro, Acompanhamento e Avaliação das Ações de Educação Ambiental em Mato Grosso, integradas às Salvaguardas socioambientais para REDD+.

B. Frente: Atendimento ao Cidadão

SIGA - Portal

O sistema não reconhece vários CEP, como exemplo - aqueles que tem final (000) e com isso o cadastrante necessita colocar outro CEP da região para validação do cadastro;

Adequação do sistema para reconhecimento de outros domínios de e-mail menos utilizados no mercado e também de domínios institucionais, atualmente aceita GMAIL E HOTMAIL e alguns institucionais para cadastro;

Aplicar política de restauração e cadastro de senhas, com expiração de 24h do link de confirmação do cadastro.

SIGA - Licenciamento Ambiental e Outorga

Necessidade de melhoria para que novos Responsáveis Técnicos inseridos a qualquer momento no processo possa prosseguir, visualizando, editando informações e respondendo solicitações, e não somente ficando restrito a pessoas que deram início ao processo. E caso haja a exclusão de Responsáveis Técnicos, Responsáveis Legais e Representantes Legais os mesmo não tenham mais acesso aos trâmites do processo;

Adequação e Padronização de telas campos botões e nomenclaturas em todos o SIGA baseado em experiência de usuário (UX Design), bem como a inclusão de 'Tips';

Possibilitar a inclusão de shapefiles e geometrias com atributos preenchidos em lotes na Aba 4 de todos os requerimentos do SIGA.

Usabilidade dos Módulos do SIGA

Elaboração de tutoriais e treinamentos para público interno e externo;

Vídeos explicativos de suporte ao usuário externo, para abertura de um requerimento/processo no SIGA;

Manuais e Treinamentos para o suporte/atendimento, para que haja um maior entendimento da equipe em relação ao sistema.



SIGA - Responsabilização e Autuação

Auto de infração e Conciliação

Aprimorar a ferramenta de busca pelo número do processo, número do Auto de Infração e CPF/CNPJ;

Acessibilidade aos processos pelo advogado: Possibilidade de acesso aos advogados por inclusão de número de OAB, manter o histórico dos registros de acesso visível aos interessados no processo.

Monitoramento e Melhoria para o Atendimento ao usuário

Ferramenta de atendimento que permita o atendimento e monitoramento dos chamados de ponta a ponta nos 3 níveis (Abertura do chamado, TI e área finalística). Já existem soluções contratadas pela SEPLAG;

Ferramenta que permita colocar os termos de referência na inteligência artificial, para virar perguntas e respostas de orientação ao cidadão que já consta no contrato da SEPLAG;

Adequação da Ferramenta Redmine para abertura de chamados internos e controle de atividades, atendendo o Plano de Desenvolvimento de Software a ser implantado na STI.

5. Superintendência de Tecnologia de Informação - Produtos comuns SIGA

SIGA - Motor de Regras GEO

Integração com os módulos Licenciamento por Adesão de Compromisso e Uso de Recursos Hídricos, para parametrização de Regras Topológicas.

SIGA - Motor de Templates

Criação do Motor de Templates e integração com os módulos do SIGA.

SIGA - Motor de Formulários

Criação de funcionalidade para que o usuário crie formulários que serão vinculados na Aba 5 dos Requerimentos do SIGA Licenciamento Ambiental e Outorga.

SIGA - Monitoramento de condicionantes

Criação do Módulo de Monitoramento de Condicionantes e integração com os módulos do SIGA.



SIGA - Auditoria Interna

Criação do Módulo de Auditoria Interna de todos os módulos do SIGA.

SIGA - Vistoria Técnica

Criação do Módulo de Vistoria Técnica e integração com os módulos do SIGA.

SIGA - Integrações comuns a todos os módulos

Integração do SIGA com o Calendário do Governo;

Integração com o IOMAT para publicação de extratos.

6. Unidade Estratégica de Transparência e Geoinformação

Portal da Transparência

Criação e disponibilidade de serviços de extração e consulta de dados de titulações emitidas no SIGA para o Portal da transparência.

SIGA - GeoAdmin

Readequação do módulo de cadastro de feições para que seja possível a configuração de atributos para feições pelo usuário.

SIGA - Geoportal

Adequações em funcionalidades do GeoPortal;

Criação de Camadas com base em Views que deverão ser geradas com extração de dados das titulações emitidas no módulo de Licenciamento Ambiental e Outorga.

7. Superintendência de Infraestrutura, Mineração, Indústria e Serviços

SIGA - Licenciamento de Adesão e Compromisso/ Trifásico LAS/ Autorizações e Outros Documentos

Atividades isentas - qualificação das atividades isentas no sistema (piscicultura por exemplo);

Possibilidade de cancelamento de licenças já emitidas a pedido do usuário ou por descumprimento de condicionantes;



Atos internos - publicidade das licenças emitidas ou de cancelamento e suspensão de licenças;

Inserção de documentos após emissão de licença ambiental - atendimento às condicionantes da licença;

Possibilidade de requerimento de alteração cadastral, (alteração da Razão Social);

Interface com o Geoportal e o transparência;

Mostras de resultados em tabelas, produtividade do setor, da secretaria, tempo de espera do interessado, nº de processos com emissão de licenças, cancelados etc (como fazia o kibana);

Alteração das condicionantes da licença;

Suporte técnico;

Possibilitar que as solicitações de LP, LI e LO sejam atreladas em um único número de processo quando tratar-se do mesmo empreendimento;

Permitir que o sistema reconheça automaticamente os municípios de abrangência de cada Diretoria de Unidade Desconcentrada para que quando haja necessidade de envio de algum processo para determinada DUD o sistema apresente automaticamente qual é a DUD responsável por aquele empreendimento de acordo com o município;

Desenvolvimento de uma ferramenta gerencial que permita que o gestor possa acompanhar a evolução da análise e o tempo de retorno de cada servidor com integração ao SEAP.

8. Superintendência de Fiscalização - SUF

Declaração de Limpeza de Área

Criação do Requerimento de DLA no SIGA com integração ao Motor Geo e Configurações do Licenciamento.

SIGA - Autuação Offline

Melhoria na NOTIFICAÇÃO: Criar melhoria estruturante na notificação. ACRESCENTAR notificações em blocos. Uma notificação pode ter vários tópicos (notificações), com prazos diferentes;

Criar campo: ASSUNTO: abrir LISTA pré-definida;

Criar campo: PRAZO

Criar para cada tópico escolhido (ASSUNTO) um texto padrão modelo.

Adaptação do Siga Autuação WEB para recebimento dessas melhorias realizadas no Siga Autuação Offline.

Criação dos campos: NOME/RAZÃO SOCIAL e CNPJ/CPF, JUNTO aos TERMOS DE DESTRUIÇÃO e TERMO DE SOLTURA.

Alterar a localização do ícone DATA CRIAÇÃO DO AUTO na tela de elaboração de TODOS os Autos/Termos

Readequação da BASE DE DADOS DE PESSOAS, EMPREENDIMENTOS, LICENÇAS e AUTORIZAÇÕES para carregamento extração de todos os dados necessários;

Trocar a palavra “Usuário” por “CPF” ou “USUÁRIO ou CPF” na janela que acessa o sistema do Siga off-line e também do CADASTRO DE USUÁRIO;

Manter marcação em “Será enviado por AR” em ‘TODOS AUTOS’ mesmo após salvar e fechar o auto/termo para conclusão mais tarde;

Ajuste na interface para consulta do Auto diretamente na SEMA através do QR-CODE do AUTOS emitido pela impressora térmica;

Possibilitar a visualização gráfica das linhas do shapefile enviado no SIGA Autuação.

SIGA - Autuação web

Criar uma funcionalidade para o Gerenciamento de Notificações contendo as seguintes ações:

- a) Na aba NOTIFICAÇÃO, criar um mecanismo de BUSCA por SETOR, conforme o nome do servidor responsável pela elaboração da Notificação. Também é necessário incluir na BUSCA o campo ASSUNTO;
- b) Na função: RESPONDER NOTIFICAÇÃO, permitir que o notificado apresente mais de uma DEFESA e juntada de documentos. Permanecer habilitado para que seja respondido quantas vezes quiser com a possibilidade de anexar documentos, mesmo fora do prazo. Deve ter um controle de data da apresentação da documentação;
- c) Em AÇÕES desenvolver uma ferramenta que possibilite o técnico da SEMA: ANEXAR DOCUMENTOS COMPLEMENTARES, em PDF e que fique vinculado a notificação. Anexar documentos;
- d) Permitir que o PARECER DA FISCALIZAÇÃO seja habilitado a edição para os servidores da SEMA, mesmo sem o notificado responder a mesma;



- e) Permitir que seja incluída mais de um PARECER DA FISCALIZAÇÃO e que fique registrado o anterior, sendo que e o sistema vai acrescentando os novos pareceres que vierem a ser feitos. Deve ter um controle de data dos pareceres;
- f) Criar na aba PARECER DA FISCALIZAÇÃO a possibilidade de anexar um ou mais arquivos;
- g) Desenvolver a ferramenta GERAR DOSSIÊ, semelhante ao RESPONSABILIZAÇÃO;
- h) Desenvolver um controle de envio das notificações por e-mail (comprovante de envio);
- i) Restringir o acesso a NOTIFICAÇÕES que não tenham correspondência com o CPF do usuário logado no SIGA;

Criar Interface: Cancelar Autos/Termos;

Readequação da ferramenta de criação do Relatório Técnico;

Criar interface de consulta dos DOCUMENTOS ENCAMINHADOS junto a funcionalidade E-CARTA ENVIADOS;

Readequação e padronização de tela e nomenclatura nas interfaces de todo o sistema;

Criação de uma aba específica para SERVIDORES DA SEMA, dentro do AUTUAÇÃO, onde seja possível a consulta por servidor (CPF ou nome) onde mostra TODOS os Relatórios Técnicos vinculados a ele, mostrando também o número do processo gerado no responsabilização.

SIGA - Responsabilização

Alteração automática de status no Dossiê;

Inserir uma subdivisão entre os tópicos no arquivo PDF do Dossiê gerado pelo sistema, de acordo com cada documento juntado;

Implantação de ferramenta de BI – Business Intelligence para extração, tratamento e consulta das informações no banco de dados.



ANEXO V – CENÁRIO ATUAL DE SISTEMAS DE TI DA SEMA/MT

Tabela 1 - Sistemas implantados fora do portal SIGA

IDENTIFICAÇÃO DO SISTEMA	NOME DO SISTEMA
SIMLAM INTERNO*	Sistema Integrado de Monitoramento e Licenciamento Ambiental (SIMLAM) - Uso Interno
SIMLAM TÉCNICO*	SIMLAM TÉCNICO
SIMLAM GERENCIAL*	SIMLAM Gerencial
SIMLAM PARCEIRO*	SIMLAM PARCEIRO
SIMLAM PÚBLICO*	SIMLAM PÚBLICO
SITE DA SEMA	Site da SEMA - JOOMLA
SITE DA SEMA-INTRANET	Site da SEMA-INTRANET - JOOMLA
CCSEMA/ SISFLORA 1 INTERNO ** (Desativado)	Cadastro de Consumidores de Produtos Florestais
SISFLORA 1 EXTERNO** (Desativado)	Sistema de Cadastro, Comercialização e Transporte de Produtos Florestais
SISFLORA AUDITORIA** (Desativado)	SISFLORA AUDITORIA
SISFLORA FISCAL**	SISFLORA FISCAL
PORTAL SISFLORA**	PORTAL SISFLORA
SISFLORA CONSULTA GUIA**	CONSULTA GUIA
Coleta de DOF	Coleta de DOF / SERVIÇO
Coleta de DAR	Coleta de DAR / SERVIÇO
Geração do Relatório**	Geração do Relatório / SERVIÇO
GESTÃO DE PESSOAS	Sistema de Gestão de Pessoas
E-SAC	Sistema de atendimento eletrônico ao cidadão
ACESSO WEB	Sistema de Perfil e Acesso
CADASTRO	Cadastro de Interessado
SIGUA	Sistema de Gestão de Unidades Ambientais
APF RURAL	Sistema de Emissão e Consulta de Autorização Provisória de



	Funcionamento Rural
Infocidadão	Sistema de informações ao cidadão
Portal Transparência	Portal Transparência
Integração Sinaflor	Serviço
SIMCAR - ANALISE	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR - TÉCNICO	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR PARCEIROS	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
SIMCAR PÚBLICO	Sistema de Cadastro Ambiental Rural
GeoServer	GEOSERVER
SISFLORA II / EXTERNO SISFLORA	Sistema de Cadastro, Comercialização e Transporte de Produtos Florestais
SISFLORA II / INTERNO (CCSEMA)	Cadastro de Consumidores de Produtos Florestais
SISFLORA II / PORTAL	PORTAL SISFLORA

*Previsão de desativação com a implantação do SIGA-Licenciamento Ambiental, o sistema será então mantido apenas para consulta e trâmite de processos já emitidos na plataforma.

**Sistema já descontinuado porém podem ser necessários ajustes em consultas para extração de dados para transparência.

Tabela 2 - Sistemas implantados no portal SIGA

IDENTIFICAÇÃO DO SISTEMA	DESCRIÇÃO DO SISTEMA
SIGA PORTAL SISTÊMICO	Portal Sistêmico - Sistema Integrado de Gestão Ambiental
SIGA CORPORATIVO	Módulo com objetivo de gerir informações de pessoas disponibilizando-as para diversos processos do Licenciamento Ambiental Digital
SIGA ATUAÇÃO DESKTOP	Sistema de Fiscalização Desktop
SIGA ATUAÇÃO WEB	SIGA - Módulo Fiscalização Web
SIGA RESPONSABILIZAÇÃO	SIGA - Módulo Responsabilização
SIGA CARBONO NEUTRO	Programa Carbono Neutro
SIGA ARRECADAÇÃO	SIGA - Módulo Arrecadação
SIGA CARTEIRA DE PESCA AMADORA	SIGA - Módulo Carteira de Pesca Amadora
SIGA BIODIVERSIDADE	SIGA - Módulo SocioBiodiversidade
SIGA GESTÃO DE PARQUES ESTADUAIS	GESTÃO DE PARQUES ESTADUAIS
SIGA UNIDADES DE CONSERVAÇÃO	SIGA Unidades de Conservação



SIGA HÍDRICO	SIGA RECURSOS HÍDRICO
SIGA GEOPORTAL	SIGA GEOPORTAL
SIGA GEOAdmin	SIGA GEOAdmin
SIGA LAC	LAC - Licenciamento por Adesão e Compromisso
SIGA LICENCIAMENTO AMBIENTAL	Módulo - Licenciamento Trifásico e LAS
SIGA ANÁLISE	Módulo - Análise de Processo
SIGA GESTÃO FLORESTAL	Módulo - Gestão Florestal
SIMCAR COMPENSAÇÃO	Módulo - Compensação do CAR
SIMCAR ASSENTAMENTO	Módulo - Assentamento
SIMCAR MONITORAMENTO	Módulo de Monitoramento do CAR
SIGALERTA	Plataforma de Monitoramento e Gerenciamento de Alertas de Alterações na Cobertura da Vegetação Nativa para do Estado
SIGA Gestão Cobrança de Autos de Infração	Gestão Cobrança de Autos de Infração
SIGA - Vistas do Processo	Módulo - Vistas do Processo (Outorga e Licenciamento)
SIGA - Configurações da Outorga	Módulo - Configurações da Outorga
SIGA - Configurações Licenciamento	Módulo - Configurações Licenciamento
SIGA - Gerenciamento e Consulta de Processos	Módulo - Gerenciamento e consulta de requerimento e processos (Outorga e Licenciamento)

