|  |
| --- |
| TERMO DE REFERÊNCIA |

1. **OBJETO**
   1. **Contratação de empresaespecializada para prestação de serviço de fornecimento e implantação de Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica e controle de atendimentos de demandas internas, no modelo SaaS (*Software as a Service* – Software como Serviço), compreendendo instalação, configuração, customização, treinamento, suporte e manutenção.**
2. **JUSTIFICATIVAS**
   1. Este Termo de Referência tem por objetivo definir as características técnicas para contratação de empresa especializada para prestação de serviço de fornecimento e implantação de Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, elaboração, tramitação, certificação eletrônica e controle de atendimentos de demandas internas, no modelo SaaS (*Software as a Service* – Software como Serviço), compreendendo instalação, configuração, customização, treinamento, suporte e manutenção, buscando maior eficácia e otimização da tramitação documental e processual na Cesama.
   2. Motivada, principalmente, pela situação de emergência e do estado de calamidade pública decretado pelo Município de Juiz de Fora, decorrente do novo coronavírus (COVID-19), a Cesama vem buscando, nos últimos meses, ferramentas que permitam aprimorar suas atividades administrativas, com redução de custos e maior eficiência. Para tanto, a aquisição e implantação de um sistema de Gestão Eletrônica de Documentos possibilitará a melhoria nos trâmites dos processos e documentos internos, além de permitir, com eficácia, a realização do teletrabalho, a redução de custos da atividade meio, em especial com impressão e tramitação de documentos físicos, entre outros.
   3. A disponibilização da solução tecnológica de que trata o objeto da licitação se dará no modelo de *Software* como Serviço, do inglês, *Software as a Service* (SaaS). Em tal modelo, o fornecedor da solução se responsabiliza por toda a infraestrutura necessária à disponibilização do *software* (servidores, sistemas operacionais e auxiliares, conectividade, segurança da informação, qualidade do serviço, níveis de serviço, entre outros), enquanto a contratante utiliza a solução via Internet, pagando um valor certo por seu efetivo uso, à semelhança do consumo de qualquer serviço. Ou seja, o foco deste modelo é o resultado, consubstanciado na efetiva disponibilização da solução, não nos meios necessários para tanto.
   4. Os resultados esperados pela Cesama após a contratação e implantação da nova solução para a gestão eletrônica de documentos, é a adoção de serviços eficientes, obtendo resultados técnico-administrativos, operacionais e estratégicos específicos, oriundos da utilização do sistema, tais como: redução de custos, economia de espaço físico, controle de prazos, compartilhamento das informações, segurança e confidencialidade das informações, aumento da produtividade e melhoria na qualidade dos serviços prestados pela Companhia.
   5. O objeto desta contratação é de natureza comum, cujo padrão de desempenho e qualidade é objetivamente definido por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, enquadrando-se no art. 32, inciso IV da Lei Federal nº.13.303/16 e art. 1º, parágrafo único da Lei Federal nº. 10.520/02, a saber, a modalidade pregão.
   6. Considerando que é ato discricionário da Administração diante da avaliação de conveniência e oportunidade no caso concreto; e considerando que existem no mercado diversas empresas com potencial técnico, profissional e operacional, suficiente para atender satisfatoriamente às exigências previstas neste edital, entende-se que é conveniente a vedação de participação de empresas em “consórcio” neste certame.
3. **RECURSOS FINANCEIROS**
   1. Os recursos financeiros necessários aos pagamentos do objeto desta licitação são oriundos da CESAMA.
4. **ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**
   1. A execução dos serviços, objeto do certame, deverá ser planejada pela CONTRATADA, contemplando suas várias etapas, desde a implantação, até os testes e treinamento.
   2. O sistema de gerenciamento eletrônicode documentos, com todas as suas funcionalidades, incluindo seu banco de dados, deve ser instalado em um *Data Center* sob as Leis Brasileiras, podendo ser este da CONTRATADA, ou *Data Center* locado pela CONTRATADA.
   3. A CONTRATADA deverá providenciar a customização da identificação visual do sistema para a Cesama.
   4. A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as interfaces gráficas e documentação de ajuda do sistema em idioma português do Brasil, incluindo as interfaces de administração. A disponibilização deverá ser feita em meio digital.
   5. A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações, customizações e parametrizações do sistema, mantendo-o sempre atualizado, conforme padrões e restrições estabelecidos pela Cesama.
   6. A CONTRATADA é responsável pelo treinamento inicial de todos os usuários do sistema. O local, a data e o horário para realização dos treinamentos será acordado com a CONTRATADA previamente.
      1. Enquanto durar o estado de calamidade estabelecido pelo Decreto Legislativo n. 6, de 20 de março de 2020, Decreto Municipal n. 13.920, de 07 de abril de 2020 e Decreto Municipal n. 14.237, de 23 de dezembro de 2020, os treinamentos devem ocorrer de forma prioritária no formato de Ensino a Distância – EAD.
      2. A CONTRATADA deverá definir o conteúdo programático e o número de treinamentos necessários à capacitação plena e transferência de conhecimento aos usuários do sistema, fixando a carga horária e o número de encontros, considerando as funcionalidades descritas neste Termo de Referência, bem como a complexidade do sistema, e a experiência de seus instrutores, de forma a poder fornecer um treinamento eficaz e de qualidade ao público-alvo a ser definido pela Cesama.
      3. O treinamento ministrado deverá ter o seu foco no uso prático do sistema, utilizando uma base de dados de testes que permita a inserção de dados, a análise e a visualização de todas as funcionalidades do sistema.
      4. Os treinamentos devem ser concluídos em até **05 (cinco)dias** antes da entrada do sistema em operação, podendo ser prorrogado a critério da Cesama.
      5. Todo o material didático a ser utilizado para cada turma deverá ser fornecido à Cesama em sua versão original, em meio eletrônico, bem como sua versão editável, visando posterior adaptação.
      6. A CONTRATADA deverá fornecer uma cópia do material didático em formato digital para cada participante do treinamento.
      7. A infraestrutura física, caso necessária, (sala, equipamentos, projetor, etc.) será de responsabilidade da Cesama.
      8. Toda despesa decorrente dos treinamentos (instrutores, elaboração do material didático, deslocamento, alimentação e hospedagem dos instrutores, etc.) será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
      9. Os instrutores deverão ser altamente capacitados, conhecer todo o sistema e possuir experiência prática de utilização do mesmo.
      10. A CONTRATADA deverá promover novos treinamentos nos mesmos moldes do previsto no item 4.6 e seus subitens, sempre que forem realizados ajustes relevantes no sistema que alterem operacionalmente funcionalidades preexistentes ou acrescentem novas funcionalidades.
   7. A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção durante toda a vigência do Contrato.

4.7.1. Os serviços de manutenção abrangem serviços técnicos para o sistema e seu ambiente feito por meio telefônico, e-mail, presencial e outras formas a serem acordadas, para questões como implantação, atualizações e correções, sendo este um caso a ser acordado junto ao Gestor do Contrato. Se for necessário o deslocamento de especialistas até as dependências da Cesama, todas as ficarão a cargo da CONTRATADA. Omesmo se aplica às questões relativas à implantação, atualizações e treinamentos.

* 1. A CONTRATADA deverá garantir o funcionamento ininterrupto do sistema, bem como para atendimento das necessidades descritas abaixo, sendo estes serviços solicitados por demanda:
* Instalação, configuração e otimização do sistema;
* Identificação e correção de problemas operacionais relativos ao sistema;
* Avaliações, diagnósticos e proposições de melhorias dos ambientes.
  1. Problemas eventualmente identificados como decorrentes de funcionamento inadequado do sistema deverão ser solucionados **SEM ÔNUS** para a Cesama, no prazo definido no Acordo de Nível de Serviços, estipulados em função da complexidade da manutenção, a critério do Gestor do Contrato.
  2. A CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus para a Cesama, alterações de funções do sistema ou implementações de novas funções que venham a ser necessárias em decorrência de fatos novos conjunturais ou mudanças na legislação que envolve as funcionalidades do sistema, em prazo a ser acordado com os Gestores do Contrato.
  3. As solicitações de manutenção corretivas e adaptativas devem ser respondidas, como parte do atendimento técnico, dentro de **02 (duas) horas** em horário comercial, para o estabelecimento do prazo de execução das manutenções solicitadas devendo ser este acordado junto ao Gestor do Contrato, conforme descrito no Acordo de Nível de Serviços.

4.11.1. As respostas poderão ser feitas via meio eletrônico, com confirmação de recebimento, porém registrando-se em sistema da CONTRATADA para o controle de aferições, ou mesmo fazendo diretamente sobre este sistema. Caso o sistema de controle e registro de chamadas de manutenção apresentado pela CONTRATADA não atenda todos os requisitos estabelecidos pela Cesama, a CONTRATADA terá o prazo de até **60 (sessenta) dias** para as adequações necessárias após definição, pela Cesama, das especificações a serem desenvolvidas pela CONTRATADA. Não havendo o cumprimento dos prazos, fica a CONTRATADA sujeita às sanções contratuais.

* 1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico remoto, por meio de esclarecimentos de dúvidas, ajustes em configurações do sistema, solução de erros e problemas operacionais, atualização de versões e outros semelhantes seguindo o estabelecido no acordo de nível de serviços.
  2. **REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS GERAIS**
     1. O sistema deve ser de propriedade da CONTRATADA, não podendo a licitante participar do certame com sistema que não lhe pertença, sendo a vencedora a prestar os serviços constantes no objeto do contrato.
     2. Se necessário, a CONTRATADA poderá sublocar a infraestrutura para *Data Center* de terceiros, desde que atendendo aos requisitos específicos para este.
     3. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento de suporte via web e por telefone aos empregados e usuários do sistema.
     4. O sistema deverá ser fornecido no modelo SaaS (*Software as a Service* – *Software* como Serviço), sendo a CONTRATADA responsável em fornecer o sistema e toda a estrutura necessária para a sua disponibilização em *Data Center* via internet (servidores, sistemas operacionais, banco de dados, licenciamentos, conectividade, segurança da informação).
     5. O sistema deve ser desenvolvido em linguagem nativamente web, permitindo seu uso em computador, tablet e smartphone por meio dos principais navegadores w*eb* (*browsers*): Mozilla Firefox, Google Chrome e Microsoft Edge, em suas últimas versões. Sua interface deve ser responsiva, se ajustando de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo, desta forma, boa leitura e usabilidade.
     6. **O sistema deve permitir a utilização de até300 (trezentos) usuários com acessos simultâneos**.
     7. Ao final do contrato, ou a qualquer tempo em que houver rescisão do contrato, ou sempre que solicitado pela Cesama, a CONTRATADA deverá fornecer, todas as bases de dados contidas no Sistema Gerenciador de Banco de Dados – SGBD, em formato estabelecido pela Assessoria de Tecnologia da Informação, além de toda a documentação associada (dicionário de dados, diagrama de entidade-relacionamento) em posse da CONTRATADA, livre de qualquer ÔNUS para a Cesama.
     8. O equipamento servidor de aplicação deve permitir escalabilidade visando atender os aumentos de demanda de acesso concorrente ao sistema.
     9. O sistema não pode necessitar de instalação, direta ou indireta, e uso de componentes de *software* nas estações de trabalho, como por exemplo, *applets* e *plugins*, sendo a aplicabilidade e viabilidade de tais recursos passíveis de análise pela Assessoria de Tecnologia da Informação da Cesama**.**
     10. A solução deve funcionar em ambiente nuvem (*cloud*).
     11. Todas as telas, menus e mensagens apresentadas pelo sistema, incluindo manuais e ajudas, deverão ser fornecidos em idioma português do Brasil.
     12. O sistema deverá possuir ajuda eletrônica, com textos informativos sobre sua utilização, sensível ao contexto, que possa ser acessada pelos usuários a partir do próprio sistema.
     13. Deve ser disponibilizado Manual de Usuário, em formato eletrônico, descrevendo de forma didática todas as funções de cada módulo do sistema.
  3. **REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS DE SEGURANÇA**
     1. O sistema deverá permitir a definição de perfis de utilização individuais ou de grupos, para que cada usuário ou grupo de usuários possa, ou não, ter acesso a determinadas funções e documentos, centralizando ou descentralizando as atividades operacionais.
     2. O acesso ao sistema se dará por meio de cadastro único de usuário e senha individualizada, conforme plano de *login* da Cesama.
     3. As rotinas de segurança deverão permitir o acesso somente ao conjunto de objetos (menus, telas, transações, áreas de negócio, entre outros) autorizado individualmente a cada usuário ou a seu grupo de usuários.
     4. A CONTRATADA deverá realizar cópias de segurança (*backups*) diárias incrementais com vistas à recuperação dos dados armazenados, referentes ao processamento da solução, em caso de falha nos meios de armazenamento. A disponibilização do backup “full” à Cesama deverá ser realizada a cada 30 (trinta) dias.
     5. A CONTRATADA deverá se certificar de que toda cópia de segurança esteja íntegra e passível de restauração, caso seja necessário.
     6. O sistema deverá gravar automaticamente trilhas de auditoria e registros de controle, sem limite de tempo, para suas funcionalidades críticas, contendo, no mínimo as seguintes informações: usuário, data, hora, operação realizada e dado manipulado.
     7. Deverão ser disponibilizados relatórios destinados à auditoria de determinados dados e funções do sistema, de acordo com a demanda da Cesama.
     8. O sistema deve possuir mecanismos de segurança da informação, relacionados à integridade, privacidade e autenticidade dos dados, devendo ainda:
* Manter na íntegra todas as transações mesmo em quedas de energia ou falhas de *software/hardware*;
* Garantir a integridade referencial das tabelas durante as transações;
* Criptografar todas as senhas dos usuários da solução com algoritmos superiores aos padrões MD5 e SHA1.
  + 1. A CONTRATADA deverá apresentar relatórios de testes de vulnerabilidades tipo *Pentest White Box* do ambiente, em nuvem ou em *Data Center* próprio, após a assinatura do contrato e antecedendo a entrada do sistema em produção (de acordo com cronograma de implantação a ser estabelecido), e a cada atualização do sistema durante a vigência do contrato, relatando as falhas encontradas e as correções realizadas.
       1. Os testes (pentest) deverão ser compostos por:

a) Scan de infraestrutura (análise de portas de serviços, versão dos Webservers, versões do kernel servidores Linux, etc.).

b) Scan de aplicação (SQL ErrorMessage, Cross-Site Scripting, SQL Disclousure, Directory Browsing, Open Redirect).

* + - 1. O resultado dos testes com as vulnerabilidades encontradas e as correções aplicadas deverão ser entregues em formato digital aos Gestores do Contrato.
  1. **REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS DE INFRAESTRUTURA**
     1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados
     2. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,7% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço seja de, no máximo, 02 (duas) horas. Portanto a CONTRATADA deverá possuir o acordo SLA (*Service LevelAgreement*) para a disponibilidade da infraestrutura do *Data Center*.
     3. Deverá haver disponibilização de Servidores de Internet, Aplicativos e Banco de Dados, com componentes redundantes que ofereçam alta disponibilidade, proteção contra vírus, *spywares* e demais pragas virtuais gerando cópias de segurança que garantam o armazenamento dos dados em local seguro. O tráfego para o servidor de *backup* não deve concorrer com o tráfego externo.
     4. Todo licenciamento, bem como os custos associados para quaisquer sistemas, *hardware*, comunicação de dados, armazenamento, procedimentos ou suprimentos são de responsabilidade da CONTRATADA.
     5. O ambiente deve possuir *firewalls* redundantes, para garantia de alta disponibilidade, com balanceamento de carga, com segregação dos ambientes de apresentação, localizado numa rede desmilitarizada, e de negócios e dados, localizado numa rede privada.
     6. Deverá ser fornecida à Cesama uma área restrita para acompanhamento online, com relatórios das informações de desempenho e performance de seu ambiente, *firewall*, *backup*, com área de autoatendimento, ajuda, entre outros. Será de responsabilidade da CONTRATADA a administração e gerenciamento doSGBD, dos softwares básicos e ferramentas que suportarão os sistemas Aplicativos, da Administração do Banco de Dados e da Aplicação.
     7. A CONTRATADA deve disponibilizar um ambiente de homologação para testes das novas funcionalidades por parte da Cesama, de forma a somente incluir tais funcionalidades no ambiente de produção depois da homologação. O mesmo fluxo deve ser seguido para as manutenções corretivas e preventivas.
  2. **REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS DE INTERFACE**
     1. O sistema deverá permitir a geração de arquivos no formato “.txt”, “.csv” ou “.pdf”, de todos os dados que sejam necessários aos cumprimentos da legislação vigente, assim como suas alterações e/ou instruções normativas.
     2. Os arquivos, em formato texto, gerados pelo sistema devem ter seu conteúdo organizado de forma a atender aos *layouts* já previamente definidos pela legislação vigente, assim como suas alterações e/ou instruções normativas.
  3. **ESPECIFICAÇÕES DE FUNCIONALIDADES**
     1. Métodos de acesso:
     2. O acesso ao sistema deverá ser por meio de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo administrador do sistema ou usuário por ele autorizado, conforme plano de *login* da Cesama.
     3. O sistema deverá permitir que os usuários recuperem sua senha por meio de um formulário de “Esqueci a Senha”, remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.
     4. Acesso interno ao sistema:

1. O sistema somente poderá ser acessado pelos usuários das diversas unidades da Cesama mediante cadastro seguro.
2. O usuário administrador deverá ter acesso a todas as funcionalidades do sistema e poderá cadastrar setores e usuários de todas as unidades da Cesama.
3. O sistema deverá ser integrado, possibilitando acesso a todos os módulos de acordo com o perfil do usuário.
4. O sistema deverá possibilitar criar perfis de usuários e setores, com possibilidade de restringir os atos de abertura de documento ou movimentação conforme necessário.
5. O cadastro de novos usuários deverá ser feito pela Assessoria de Tecnologia da Informação, ficando assim registrado a data/hora e usuário que o cadastrou (*log* sistema), caracterizando a criação de uma cadeia de responsabilidades e possibilidade de rastreamento de informações por IP (Internet Protocol).
6. O cadastro do usuário deverá conter no mínimo as informações como Nome, Cargo, Função, Matrícula, Setor, Telefone e e-mail institucional.
7. Os usuários poderão editar seus dados a qualquer momento, inclusive com possibilidade de trocar a senha de acesso.
8. A Assessoria de Tecnologia da Informação poderá alterar a unidade que um usuário esteja cadastrado. A partir deste momento o usuário terá acesso somente aos documentos da unidade atual, porém todo o seu histórico continuará na unidade anterior.
9. O sistema não deverá permitir excluir o cadastro de um usuário, somente suspender o acesso, mantendo todo seu histórico.
10. O sistema deverá ser organizado hierarquicamente, conforme estrutura organizacional da Cesama.
11. O sistema deverá possibilitar a divisão de permissões por usuários, de forma hierárquica e por unidade, conforme estrutura organizacional da Cesama.
12. Os usuários do sistema deverão ser vinculados a um setor principal, podendo acessar demandas de outros setores, caso seja necessário e permitido.
13. As demandas no sistema deverão ser multissetoriais, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento, bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. A demanda será considerada como resolvida apenas quando todos os envolvidos resolverem e arquivarem a solicitação.
14. O sistema deverá permitir rastrear todos documentos gerados por meio de número gerado, código ou QR Code.
15. O acesso aos documentos somente será permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta.
16. Todos os acessos aos documentos e seus despachos devem ser registrados e devem ficar disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando.
17. Os documentos estarão presentes na caixa de entrada das unidades, de acordo com as permissões definidas no momento de sua criação ou encaminhamento.
18. Os usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pela caixa de entrada pessoal, além da caixa de entradada unidade, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual.
19. O sistema deverá permitir a entrada de dados via digitalização de processos / documentos físicos que complementam processos eletrônicos iniciados, sendo essa entrada permitida a qualquer usuário, desde que não haja restrição de acesso.
    1. **ESTRUTURAÇÃO POR MÓDULOS:**
       1. O sistema deverá ter seu funcionamento estruturado em módulos a fim deretratar a realidade operacional da Cesama. Os módulos serão acessados por usuários internos, devidamente autorizados e configurados durante a parametrização e implementação do sistema.
       2. Os módulos terão caráter de comunicação, informação ou gerenciais / operacionais, onde as informações são acessadas por usuários e setores devidamente autorizados.
       3. Todos os módulos deverão utilizar do sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo.
       4. O sistema deverá permitir a parametrização para adição de campos personalizados na abertura de documentos.
       5. O sistema deverá permitir alterar o *layout* de impressão dos documentos.
       6. O sistema deverá permitir a utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
       7. Os módulos que devem compor a solução e suas funcionalidades mínimas encontram-se relacionados a seguir.
20. **PROCESSO ADMINISTRATIVO:**

* Criação, no sistema, de Processos Administrativos, vinculando um contato para ser parte envolvida nesse;
* Criação de objetos que irão identificar o processo ao longo de sua tramitação no sistema;
* Configuração para cada processo aceitar somente um objeto ou diversos;
* Encaminhamentos e respostas vinculadas ao processo;
* Configuração da rota inicial do processo a partir do assunto ou objeto definido;
* Inclusão de documentos acessórios na linha dotempo do processo;
* Permissão de anexo de arquivos no processo original ou em seu despacho;
* Inclusão de outros documentos para serem referenciados no Processo Administrativo;
* Visualização do Processo Administrativona ordem cronológica da inclusão de documentos;
* Impressão do processo em modo cronológico, inserindo a numeração das folhas, juntando todo o seu conteúdo e seus anexos em formato PDF;
* Exportação de um único arquivo PDF onde as informações do processo estão concatenadas;
* Inserção de informações no rodapé dos documentos constantes no processo para fácilidentificaçãodos conteúdos;
* Quando assinados digitalmente, as assinaturas nos autos do processo devem ser apresentadas;
* Configuração de rota padrão de aprovação e autorização da aberturado processo administrativo;
* Geração automática de numeração para o processo considerando as diversas definições estabelecidas na Companhia, tais como:unidade da estrutura organizacional da Cesama, assunto, por número. Eventuais alterações / ajustes deverão ser disponibilizada à Cesama mediante solicitação de customização;
* Restrição da abertura e tramitação de Processos Administrativos por unidades da estrutura organizacional da Cesama, a fim de garantir, inclusive, o sigilo / confidencialidade de processos, conforme normas e regulamentos em vigor;
* Solicitação de assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos;
* Possibilidade de ordenar os anexos após inclusão no processo a fim de garantir a ordem cronológica do registro das informações.

1. **OFÍCIO**

* Elaboração e envio de documentos oficiais, interna e externamente, com e-mails rastreados (no caso de documentos externos);
* Troca de informações entre unidades da Cesama e atores externos;
* Internamente, deve ser permitido o envio de comunicação privada, em que apenas o remetente e o destinatário têm acesso ao documento e seus anexos;
* Emissão e envio do documento de forma oficial e segura;
* O documento poderá ser enviado automaticamenteou em momento posterior, com aoutra parte recebendo o conteúdo do Ofício e podendo interagir, não necessitando imprimir e responder por meio físico;
* Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno.

1. **PARECER**

* Emissão e controle de pareceres administrativos, técnicos e jurídicos;
* Automatização do controle da numeração dos pareceres;
* Pareceres emitidos por usuários/ unidades autorizadas;
* Permissão de anexo de documentos ao parecer.
  1. A solução ofertada deverá permitir que a Cesama atenda às disposições da Lei Federal n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
  2. A solução ofertada deverá possuir ferramentas que permitam o controle do atendimento às demandas, além de funcionalidades diversas que visam possibilitar a emissão de relatórios e a facilidade na busca de informações, tais como:

1. controle de prazos por usuário / unidade, com identificação visual acerca do status da demanda;
2. identificação de documentos de acordo com a sua natureza (privado, confidencial, dentre outros);
3. histórico de usuários acessando o sistema ao longo de um determinado período;
4. gerenciamento de contatos internos do sistema;
5. análise e gerenciamento dos usuários bem como sua frequência de utilização do sistema;
6. atribuição de responsabilidades para um documento / demanda gerada via sistema;
7. buscas diversas de documentos / demandas registradas no sistema;
8. emissão de relatórios diversos como: produtividade, acesso ao sistema, economia, dentre outros.
   1. A solução ofertada deverá suportar assinatura digital em conformidade com as normas da ICP-Brasil, possuindo componente para execução de assinaturas digitais no *browser*:
      1. O sistema deverá permitir a autenticação de usuários com certificados digitais.
      2. O sistema deverá possibilitar a assinatura eletrônica de documentos.
      3. O sistema deverá permitir que documentos sejam anexados para posterior assinatura digital.
   2. **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**
      1. Havendo necessidade de manutenção do sistema, as definições dos prazos de execução deverão ser aceitas pela Cesama com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da realização dos serviços.
      2. Os prazos para manutenção de acordo com a criticidade e a complexidade envolvida encontram-se discriminados no quadro abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Complexidade** | **Descrição** | **Prazo de resposta** | **Prazo de solução** |
| **BAIXA** | Fácil resolução que não envolva mudanças significativas na estrutura ou interface do sistema, ou processos estabelecidos. | 2 (duas) horas. | 2 (dois) dias úteis. |
| **MÉDIA** | Mudanças na estrutura ou na interface que não causem paralisações ou alterações de procedimentos. | 2 (duas) horas. | 5 (cinco) dias corridos. |
| **ALTA** | Para manutenções de alta complexidade que envolvam a paralisação dos serviços ou mudanças significativas para os usuários. | 1 (uma) hora. | A ser acordado junto ao Gestor do Contrato. |

* + 1. A empresa vencedora deve manter portal, via internet, para suporte, incluindo o acesso para contatos técnicos e para registros de incidentes, além de documentação pertinente com informações sobre o sistema.
    2. A empresa vencedora também deverá disponibilizar suporte telefônico ao sistema, no mínimo, conforme a seguir:

1. Suporte normal – nove horas por dia, cinco dias por semana (9x5): suporte telefônico durante o horário comercial (09:00h às 18:00h). O número de telefone correspondente deverá ser indicado formalmente pela empresa vencedora e esse nível de suporte deve permitir que a solução possa ocorrer sem prejuízo do trabalho, mediante o uso de ação contingencial;
2. Suporte estendido – vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana (24x7): disponibilizado para sanar situações críticas ou em crise.
   * 1. Para classificação dos problemas sistêmicos, as seguintes severidades de suporte serão utilizadas:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Grau de Severidade** | **Crise:** casos para os quais ocorra a descontinuidade dos serviços. | **Crítico:** Casos em que seja detectada falha que impeça o uso do sistema ou erro que impossibilite o uso. | ***Standard*:** Ajustes e correções em que possam ser utilizadas contingências. |
| **Tempo de resposta** | 15 (quinze) minutos durante o horário comercial ou 30 (trinta) minutos em horário estendido: retorno telefônico ou eletrônico. | 01 (uma) hora durante horário comercial: Retorno telefônico ou eletrônico. | 02 (duas) horas durante horário comercial: Retorno telefônico ou eletrônico. |
| **Medida de resposta** | É feita uma estimativa de tempo para a correção do erro na qual a Prefeitura de Juiz de Fora é informada do prazo de correção (o esforço empregado é o máximo possível). Caso necessário a presença de técnico(s) para resolução, com retorno das atividades dentro de até 02 (duas) horas em horário comercial e até 04 (quatro) horas no horário estendido. | É feita uma estimativa de tempo para a correção do erro na qual a Prefeitura de Juiz de Fora é informada do prazo de correção ou ajustes necessários, com retorno das atividades dentro de 12 (doze) horas. | É feita uma estimativa de tempo para a correção ou ajuste em que uma medida de contingência é aplicada permitindo o trabalho sem interrupção. Informação sobre as medidas que resolverão o problema, ou a própria resolução deverão ser finalizada em até 48 (quarenta e oito) horas. |

* + 1. Extrapolado o prazo máximo mensal de duas horas de indisponibilidade dos serviços (99,70% do tempo contratado), conforme item 4.15.2 deste Termo de Referência, serão realizadas as seguintes glosas nos pagamentos mensais devidos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Horas de indisponibilidade por mês** | **Glosa** |
| Entre 2 e 3 horas | 5% |
| Entre 3 e 4 horas | 7% |
| Entre 4 e 5 horas | 9% |
| Entre 5 e 6 horas | 10% |
| Entre 6 e 7 horas | 15% |
| Mais de 7 horas | 20% |

* + 1. As intervenções no sistema consideradas de grande vulto ou com impacto para a estratégia da Cesama, além das manutenções preventivas (como atualizações, ajustes, dentre outros), sob as quais são necessários aceites, homologações e testes, bem como, ainda, treinamentos, deverão ser acordadas previamente entre a Cesama e a empresa contratada, a quem caberá elaborar cronograma para execução das ações que deverá ser aprovado pelo gestor do contrato.

1. **VALORES MÁXIMOS ACEITÁVEIS**
   1. Os valores foram apurados através de pesquisa de mercado, conforme informações constantes no processo licitatório.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descrição do serviço** | **Quant.** | **Média Unitária** | **Média Total** |
| Implantação, configuração, parametrização e treinamento, conforme Termo de Referência. | 1 | R$3.000,00 | R$3.000,00 |
| Licença de uso abrangendo atualizações, manutenções e suporte, conforme Termo de Referência. | 11 | R$ 13.358,70 | R$146.945,65 |
| **TOTAL:** | | | **R$ 149.945,65** |

Pesquisa de preços realizada direta com fornecedores, sendo utilizado, também, contratos firmados com outros órgãos, em conformidade com o artigo 17, incisos I e IV do RILC.O preço de referência (preço médio) foi obtido através da média entre os valores considerados válidos.

Observação: serviços de implantação, configuração, parametrização e treinamento realizados em até 30 dias corridosa partir da emissão da ordem de serviço, após a assinatura do Contrato, conforme Termo de Referência; licença de uso abrangendo atualizações manutenções e suporte, conforme Termo de Referência, considerando 11 meses de execução contratual.

1. **MEDIÇÕES E PAGAMENTOS**
   1. **Medições**

6.1.1. As medições serão elaboradas mensalmente pelo fiscal do contrato designado pela CESAMA, e deter-se-ão sobre os serviços executados no período correspondente ao dia 1º a 30 ou 31 de cada mês, para fins de registro contábil e pagamento, ou em outro período determinado pela fiscalização da CESAMA.

6.1.2. As medições poderão ser efetivadas até dez dias do mês subsequente ao período considerado no item 6.1.1, data limite para emissão pela CESAMA da ordem de faturamento.

* 1. **Pagamentos**
     1. A CESAMA efetuará os pagamentos relativos aos compromissos assumidos, através de medição, 30 (trinta) dias após a apresentação e aceitação da Nota Fiscal / Fatura pelo gestor do Contrato.
     2. Caso o vencimento ocorra no sábado, domingo, feriado ou ponto facultativo para a CESAMA, o pagamento será realizado no primeiro dia subsequente.
     3. O pagamento será efetuado de acordo com o cronograma físico financeiro, através de depósito em conta bancária ou via **TED** (transferência eletrônica disponível), cujas tarifas extras correrão por conta da CONTRATADA**.**
     4. O pagamento só poderá ser realizado em nome da CONTRATADA e os boletos não poderão, em hipótese nenhuma, ser pagos em nome de outro beneficiário.
     5. A Nota Fiscal Eletrônica – NF-e – deverá ser enviada para o e-mail [nfe@cesama.com.br](mailto:nfe@cesama.com.br) com cópia para [drde@cesama.com.br](mailto:drde@cesama.com.br).
     6. Deverá constar na descrição da Nota Fiscal / Fatura o número da licitação e número do Contrato.
     7. O pagamento **SOMENTE** será efetuado:

1. Após a aceitação da Nota Fiscal / Fatura;
2. Após o recolhimento pela CONTRATADA de quaisquer multas que lhe tenham sido impostas em decorrência de inadimplemento contratual.
   * 1. Na eventualidade de aplicação de multas, estas deverão ser liquidadas simultaneamente com parcela vinculada ao evento cujo descumprimento der origem à aplicação da penalidade.
     2. O CNPJ da Contratada constante da Nota Fiscal / Fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada na licitação.
     3. A Contratada tem conhecimento dos termos do Decreto 8.542 de 09/05/2005, que regulamenta o reajuste de preços nos contratos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta e cujas normas se incorporam ao Contrato, no que couber.
     4. Na hipótese de ocorrer atraso no pagamento da Nota Fiscal / Fatura por responsabilidade da CESAMA, esta se compromete a aplicar, conforme legislação em vigor, juros de mora sobre o valor devido “*pro rata”* entre a data do vencimento e o efetivo pagamento.
     5. A Contratada não poderá ceder ou dar em garantia, em qualquer hipótese, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos do Contrato.
     6. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.
     7. A antecipação de pagamento só poderá ocorrer caso o serviço tenha sido executado.
     8. A CESAMA poderá realizar o pagamento antes do prazo definido no item 6.2.1 por meio desolicitação expressa da CONTRATADA, que será analisada pela Gerência Financeira e Contábil, de acordo com as condições financeiras da CESAMA. Havendo a antecipação do pagamento, o mesmo sofrerá um desconto financeiro, e o índice a ser utilizado será o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC acrescido de 1% (um por cento) “pro rata”.
3. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
   1. Executar o Contrato fielmente, conforme definido no Edital e seus anexos.
   2. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.
   3. Se responsabilizar pelos danos causados diretamente à CESAMA ou a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo na execução do Contrato.
   4. Responsabilizar-se pela qualidade dos serviços, substituindo, imediatamente, aqueles que apresentarem qualquer tipo de vício ou imperfeição, ou não se adequarem ao Termo de Referência, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, inclusive rescisão do Contrato.
   5. Cumprir os prazos previstos em Edital ou outros que venham a ser fixados pela CESAMA.
   6. Dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução do Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido da CESAMA.
   7. Se responsabilizar pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato.
   8. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições que culminaram em sua habilitação.
4. **OBRIGAÇÕES DA CESAMA.**
   1. Efetuar todos os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas.
   2. Fiscalizar a execução do Contrato, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da fornecedora pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas.
   3. Rejeitar todo e qualquer serviço de má qualidade e em desconformidade com as especificações deste edital.
   4. Efetuar o recebimento provisório e o recebimento definitivo do objeto.
   5. Cumprir todas as suas obrigações, conforme estabelecido neste Termo de Referência.
5. **CRITÉRIO DE JULGAMENTO**
   1. O critério de julgamento será pelo MENOR PREÇO, representado pelo MENOR PREÇO TOTAL ofertado, desde que observadas às especificações e demais condições estabelecidas no Edital e seus anexos.
6. **PENALIDADES**
   1. O descumprimento de quaisquer cláusulas estabelecidas neste Termo de Referência sujeitará à aplicação das sanções previstas no edital e no contrato, conforme legislação de regência e Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama.
7. **EXIGÊNCIAS PARA PROPOSTA / HABILITAÇÃO**
   1. Em sua proposta comercial a empresa licitante deverá apresentar os preços unitários e totais ofertados, conforme modelo constante no Edital.
   2. Após a etapa de lances, a empresa classificada em primeiro lugar deverá demonstrar as funcionalidades do sistema ofertado, para fins de avaliação de sua conformidade com o disposto neste Termo de Referência. A demonstração será realizada por videoconferência, em no máximo 5 (cinco) dias úteis a contar da data da classificação, em data e horário marcado pela Comissão da Cesama responsável pela avaliação da proposta.
      1. A Comissão da Cesama responsável pela avaliação da proposta emitirá uma nota técnica informando se o sistema apresentado pela empresa licitante classificada em primeiro lugar atende aos requisitos exigidos no Termo de Referência. Em caso negativo, será avaliado o sistema da licitante classificada em segundo lugar e assim, sucessivamente, até que algum sistema apresentado atenda aos requisitos técnicos deste instrumento.
      2. As demais licitantes poderão acompanhar a apresentação da licitante classificada em primeiro lugar como convidadas e, portanto, sem direito a manifestação durante a reunião, cabendo ao Pregoeiro, mediante informação da Comissão, informar aos participantes do certame a data da apresentação.
   3. Para habilitação a empresa licitante deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter a empresa licitante executado serviços compatíveis com características semelhantes ao objeto desta licitação. O atestado, contendo a identificação do signatário, deve ser apresentado em papel timbrado da pessoa jurídica e deve indicar os serviços e os prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante.**O atestado deverá comprovar a execução de serviços considerando a utilização do sistema por, pelo menos, 150 (cento e cinquenta) usuários simultaneamente**. Não será admitido o somatório de atestados.
      1. A exigência constante no item 11.3 se faz necessária para buscar garantir que a empresa vencedora da licitação execute os serviços ao encontro das necessidades da empresa. Portanto, esta tem o condão se asseverar que o sistema contratado pela Cesama por meio deste certame irá possibilitar o uso simultâneoda plataforma pelos empregados e colaboradores da companhia, de modo eficaz, sem falhas ou interrupções no acessoque venham a impedir sua utilização, por força do número de usuários conectados ao mesmo tempo. Considerando que a exigência tem amparo na jurisprudência do Tribunal de Contas da União e que a mesma não se demonstra excessiva ou abusiva, já que o número de usuários está expresso no item 4.13.6 do TR, garantindo transparência e objetividade ao que a Cesama pretende contratar, esta não restringe o caráter competitivo da licitação.
      2. Acerca da qualificação técnico-operacional, não será admitido neste certame o somatório de atestados, com o condão de comprovar a exigência estabelecida no item 11.3 do Termo de Referência. No caso em tela, a comprovação de que a empresa licitante executou os serviços considerando o acesso simultâneo de números menores de usuários, não a capacita para a execução do objeto desta licitação. Assim, admitir a soma de atestados não se configura como o mais adequado para avaliar a capacidade técnico-operacional das empresas participantes do certame, dentre as quais uma poderá ser declarada vencedora e executora do contrato. De forma prática, caso a empresa execute dez contratos considerando o acesso ao sistema de trinta usuários simultaneamente, fica comprovada sua expertise para executar somente os quantitativos de cada contrato, individualmente, e não necessariamente capacita a empresa para a execução dos serviços considerando 300 acessos simultâneos, mesmo que estes dez contratos sejam executados de forma concomitante, já que o sistema, pela sua característica, considera o número de usuários cadastrados e habilitados acessando, ao mesmo tempo, a plataforma contratada e configurada para a Cesama.
8. **CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO**
   1. O Contrato obedecerá às disposições da Lei Federal nº 13.303 de 30/06/2016 e alterações posteriores, bem como as disposições do Edital e preceitos do direito privado, no que concerne à sua execução, alteração, inexecução ou rescisão.
   2. São partes integrantes do Contrato, independente de transcrição, o Aviso de Licitação, o Edital e seus anexos, o Termo de Referência e a proposta do licitante vencedor e seus anexos.
   3. A vigência do presente Contrato será a partir da data da sua assinatura até o término do prazo de execução do objeto especificado neste instrumento.
   4. O **prazo de execução do objeto será de 12 (doze) meses** contados a partir da emissão da Ordem de Serviço pelo departamento competente, após a assinatura do Contrato.
   5. A CONTRATADA deverá prover o fornecimento, instalação, configurações, parametrizações, treinamentos e testes **no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos** a partir da emissão da ordem de serviço, após a assinatura do Contrato.
   6. O Contrato poderá ser prorrogado nos termos do **art. 71 da Lei Federal 13.303/06**, desde que os serviços estejam sendo prestados dentro dos padrões de qualidade exigidos e que não tenha sofrido qualquer sanção, e os preços e as condições sejam vantajosas para a CESAMA.

12.8.1 Na hipótese de prorrogação contratual, para fins de definição do valor do aditivo deverá ser considerado, somente, o valor mensal da licença de uso abrangendo atualizações, manutenções e suporte, discriminado na planilha de preços.

* 1. O contrato será executado sob o regime de empreitada por preço global.
  2. O Contratado poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões estabelecidos no art. 81, §1º da Lei Federal nº 13.303/16.
  3. Sempre que for necessário acrescer ou reduzir os valores e/ou prazos contratuais, as modificações procedidas deverão fazer parte de aditamento a ser assinado pelas partes. Eventuais acréscimos nas quantidades do objeto da licitação, quando necessário, poderão ser admitidos desde que autorizados pela CESAMA, com base nos preços unitários contratados.
  4. Conforme o art. 71 da Lei Federal 13.303/16, toda prorrogação de prazo será justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente da CESAMA para celebrar o Contrato.

1. **DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO** 
   1. No que se refere à inexecução e a rescisão do contrato, aplica-se o disposto nos arts. 183 a 185 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama.
   2. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis.
   3. Constituem motivo para rescisão do contrato os especificados no art. 184 e seguintes do RILC.
   4. A rescisão do contrato poderá ser:
   5. por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;
   6. amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a Cesama;
   7. judicial, nos termos da legislação.
   8. A rescisão por ato unilateral a que se refere à alínea “a” do item acima, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
   9. Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o item 13.5 será de 90 (noventa) dias.
   10. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso da Contratada poderá ter ainda direito a:
   11. devolução da garantia;
   12. pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
   13. pagamento do custo da desmobilização.
2. **DISPOSIÇÕES GERAIS**
   1. A presente contratação não estabelece qualquer vínculo de natureza empregatícia ou de responsabilidade entre a CESAMA e os agentes, prepostos, empregados ou demais pessoas designadas pela Contratada para a execução do objeto contratual, sendo a Contratada a única responsável por todas as obrigações ou encargos decorrentes das relações de trabalho entre ela e seus profissionais ou contratados, previstos na legislação pátria vigente, seja trabalhista, previdenciária, social, de caráter securitário ou qualquer outra.
   2. A CESAMA e a Contratada poderão restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro da contratação, nos termos do artigo 81, inciso VI, da Lei n. 13.303/16, por novo pacto precedido de cálculo ou de demonstração analítica do aumento ou diminuição dos custos, obedecidos os critérios estabelecidos em planilha de formação de preços e tendo como limite a média dos preços encontrados no mercado em geral.
   3. A CESAMA reserva para si o direito de não aceitar nem receber qualquer serviço em desacordo com o previsto neste Termo de Referência, ou em desconformidade com as normas legais ou técnicas pertinentes ao seu objeto, podendo rescindir a contratação nos termos do previsto nos artigos 165, §2º do RILC, assim como aplicar o disposto no artigo 130 inciso VI do RILC, sem prejuízo das sanções previstas.
   4. Qualquer tolerância por parte da CESAMA, no que tange ao cumprimento das obrigações ora assumidas pela Contratada, não importará, em hipótese alguma, em alteração contratual, novação, transação ou perdão, permanecendo em pleno vigor todas as condições do ajuste e podendo a CESAMA exigir o seu cumprimento a qualquer tempo.
   5. A Contratada, por si, seus agentes, prepostos, empregados ou quaisquer encarregados, assume inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados, de forma direta ou indireta, à CESAMA, seus servidores ou terceiros, produzidos em decorrência da execução do objeto contratado, ou da omissão em executá-lo, resguardando-se à CESAMA o direito de regresso na hipótese de ser compelido a responder por tais danos ou prejuízos.
   6. A Contratada guardará e fará com que seu pessoal guarde sigilo sobre dados, informações ou documentos fornecidos pela CESAMA ou obtidos em razão da execução do objeto contratual, sendo vedadas todas ou quaisquer reproduções dos mesmos, durante a vigência do ajuste e mesmo após o seu término.
   7. Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela Contratada durante a execução do objeto contratual serão de exclusiva propriedade da CESAMA, não podendo ser utilizados, divulgados, reproduzidos ou veiculados, para qualquer fim, senão com a prévia e expressa autorização da CESAMA, sob pena de responsabilização administrativa, civil ou criminal, nos termos da legislação.
   8. A CESAMA, constituída na forma de empresa pública, não é contribuinte do ICMS, observando, portanto, o regulamento do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (RICMS – SEFAZ/MG), em seu Anexo IX, Capítulo XXXVI, que dispõe:

*Art. 304-A. Na hipótese de operação tendo como destinatário pessoa não contribuinte do imposto, a mercadoria poderá ser entregue neste Estado em local diverso do endereço do destinatário, desde que no campo “Informações complementares” da nota fiscal constem a expressão “Entrega por ordem do destinatário” e o endereço do local de entrega.*

|  |  |
| --- | --- |
| Ass. à fl. 210 | Ass. à fl. 210 |
| **Evaldo de Oliveira da Silva**  **Assessor de Tecnologia da Informação** | **Marcelo Mello do Amaral**  **Diretor de Desenvolvimento e Expansão** |