Prefeitura Municipal de Marabá
Secretaria Municipal De Gestão Fazendária
Departamento de Recursos Humanos

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O objeto da presente contratação é a prestação de serviço de locação mensal de sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp (Software como Serviço - SaaS), permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores, o envio e recebimento de mensagens e avisos da Administração Pública Municipal, e a integração com ferramentas de inteligência artificial, para atender às demandas da Secretaria Municipal de Gestão Fazendária, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QTE	VLR UNIT.	VLR TOTAL
1	IMPLANTAÇÃO	Unid.	01	6.100,00	6.100,00
2	LICENÇA DE SISTEMA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, COM CANAL DE ATENDIMENTO DE MÍDIA SOCIAL (WHATSAPP), DISPONIBILIZAÇÃO DE CHAT ONLINE PARA ATENDIMENTO AUTOMATIZADO E ATENDIMENTO HUMANO	Mês	12	3.000,00	36.000,00
VALOR TOTAL					R$ 42.100,00

2. DO PRAZO E DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, mediante termo aditivo, observado o interesse da Administração e o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

3. DA NATUREZA DO SERVIÇO CONTINUADO

3.1. O objeto desta contratação caracteriza-se como serviço de natureza contínua, uma vez que sua interrupção comprometeria a continuidade das atividades administrativas essenciais da Secretaria Municipal de Gestão Fazendária, especialmente no que tange à comunicação e ao atendimento direto ao cidadão, que são indispensáveis e permanentes.

4. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. A divisão da contratação em dois itens distintos — (1) implantação e treinamento do sistema informatizado de automação de mensagens via WhatsApp (Software como Serviço - SaaS) e (2) fornecimento da licença de uso, manutenção, suporte técnico e hospedagem — visa garantir maior clareza, transparência e controle no processo licitatório, permitindo à Administração delimitar com precisão o escopo e os custos correspondentes a cada etapa do serviço. Ainda que apresentados separadamente para fins de organização contratual e orçamentária, os dois itens são indissociáveis do ponto de vista técnico e funcional, uma vez que a implantação do sistema somente é viável com a correspondente disponibilização

da licença de uso, assim como o treinamento dos servidores requer o pleno funcionamento da solução tecnológica, o que depende da hospedagem e suporte contínuo. Assim, a estruturação da contratação em dois itens busca atender aos princípios da legalidade, eficiência e economicidade, sem comprometer a integralidade da solução a ser implementada.

4.2. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4.3. A contratação está alinhada aos planos de governança instituídos pela Prefeitura Municipal de Marabá/PA, como no Plano de Contratação Anual 2025, item 53 do PCA, CLASSE/GRUPO 112.

4.4. O Plano Plurianual - PPA é o principal instrumento de Planejamento Estratégico para implementação de políticas públicas. Estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública para as despesas de capital e outras delas decorrentes.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

5.5. A contratação é fundamental para a manutenção, o funcionamento e a melhoria das estruturas e atividades desempenhadas por este órgão, como o atendimento virtual ao contribuinte, a modernização dos processos internos e a disponibilização de um canal de comunicação mais ágil e eficiente com o cidadão.

5.6. A solução deverá atender integralmente às seguintes especificações técnicas e funcionalidades:

6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PLATAFORMA

- **Infraestrutura e Hospedagem:** Plataforma web responsiva, acessível sob protocolo HTTPS, hospedada em Data Center padrão Tier 3 localizado no Brasil, com servidores de aplicação e banco de dados criptografados e certificado ISAE 3402.
- **Disponibilidade (SLA):** Garantia de Service Level Agreement (SLA) de 99,9% para a infraestrutura e 99,5% de disponibilidade para a aplicação, com painel público para acompanhamento do uptime.
- **Backup e Retenção:** Backup diário da base de dados com retenção dos últimos 30 dias, e backup mensal com retenção dos últimos 12 meses, contendo todo o histórico de conversas e atendimentos.
- **Armazenamento:** Disponibilização de servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo, com capacidade mínima de 1TB.
- **Segurança e Auditoria:** Log de registros de todos os acessos à plataforma, com identificação do usuário, endereço IP e data/hora.
- **Formatos de Arquivo:** Permitir o anexo e envio de arquivos nos formatos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.
- **Integração:** Disponibilização de Webservices (API REST/JSON) para integração com sistemas de CRM externos ou outras ferramentas utilizadas pela Contratante.

6.1. FUNCIONALIDADES GERAIS E PERFIS DE USUÁRIO

- **Administrador:** Acesso irrestrito a todas as funcionalidades, incluindo cadastramento de operadores, definição de setores, customização de chatbot, configuração de horários de expediente e feriados.
- **Gerente de Setor:** Gestão dos atendentes de seu setor, configuração de suspensões temporárias e acesso a relatórios específicos.
- **Atendente:** Acesso para realizar o atendimento online aos cidadãos no setor e horário de expediente atribuídos.
- **Disparador:** Acesso para gestão de grupos temáticos e envio de mensagens em massa.
- **Referenciado:** Perfil para receber mensagens redirecionadas para outro equipamento.

- **Cidadão (Usuário Final):**
- Interação com o chatbot 24 horas por dia, 7 dias por semana, para acesso a informações do menu de atendimento.
- Solicitação de atendimento humano dentro do horário de expediente configurado.
- Envio de mensagens a qualquer momento, mesmo fora do expediente, para serem respondidas posteriormente.
- Avaliação do atendimento por meio de nota de 1 a 10 (NPS).
- Participação em pesquisas, enquetes, grupos temáticos e acesso a notícias.
- Acionamento de funcionalidades de Inteligência Artificial conforme a Carta de Serviços do Município.

6.2. FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS DO SISTEMA

- **Acesso ao Sistema:** Login por senha exclusiva, com mecanismo de recuperação via e-mail, validação por captcha e opção de autenticação em duas etapas (2FA).
- **Dashboard:** Painel com informações em tempo real, controle de atendimentos em andamento, acesso a respostas prontas e monitoramento de mensagens.
- **Relatórios Gerenciais:** Geração de relatórios de atendimento, avaliação NPS, tempos médios (de espera e de atendimento), contatos bloqueados, histórico de chamadas, uso de recursos e atividade dos chatbots.
- **Chatbot:**
- Capacidade de autoatendimento 24/7.
- Gestão de menus e submenus de forma customizável.
- Configuração de mensagens de boas-vindas, ausência, finalização e avisos públicos.
- Divulgação de grupos temáticos e integração com comandos variados.
- Integração com Inteligência Artificial, incluindo ChatGPT.
- **Assinatura Eletrônica:** Funcionalidade para envio de documentos para assinatura eletrônica, com download, consulta, QR Code para verificação de autenticidade e armazenamento seguro.
- **Grupos Temáticos:** Criação ilimitada de grupos, personalização de convites, agendamento de envios, histórico de disparos e gerenciamento de comunidades e canais.
- **Enquetes e Pesquisas:** Criação ilimitada de enquetes e pesquisas, com personalização de perguntas e visualização de resultados em gráficos.
- **Atendimento ao Vivo (Humano):**
- Interação em chat com envio de mídias diversas.
- Geração de número de protocolo para cada atendimento.
- Gestão de fila de espera com distribuição automática entre operadores.
- Acesso ao histórico completo de conversas.
- Uso de mensagens pré-definidas (respostas rápidas).
- Possibilidade de início de conversa ativa pela Contratada.
- Alerta sonoro para novas mensagens.
- Transferência de atendimento entre operadores e setores.
- **Conversas Ativas:** Disponibilização de um saldo de 200 conversas ativas por mês.
- **Mensagens Setorizadas e Formulários:** Recepção e resposta a mensagens direcionadas por setor, configuração de formulários para coleta de dados, com suporte a anexos e localização, e opções de

arquivamento e anonimização de dados.

- **Cadastros Gerais:** Módulos para cadastro de feriados, setores de atendimento, atendentes, coleta de aceite para a LGPD e disponibilização de materiais de treinamento em vídeo.

6.3. FUNCIONALIDADES DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

- **Integração com Modelos de Linguagem:** Integração nativa com as versões GPT-4o Mini, GPT-4o, GPT-o1, GPT-4 Turbo, Anthropic Claude 3 Haiku, Sonnet, Opus e Claude 3.5 Sonnet.
- **Customização da I.A.:** Configuração de nome, comando de acionamento e perfil da I.A. (normal, formal ou descontraído).
- **Treinamento da I.A.:** Permitir o treinamento da I.A. de forma manual, automática, por meio de websites, documentos (PDF, DOCX) ou vídeos.
- **Franquia de Uso:** O contrato deverá incluir, no mínimo, 2500 interações mensais de I.A. sem custo adicional.

6.4. SEGURANÇA DE DADOS E LGPD

6.4.1. A Contratada, na qualidade de Operadora de Dados, deverá cumprir integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), atuando sob a supervisão e orientação da Administração Pública (Controladora), garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.

6.5. IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO

- **Implantação:** A configuração completa da plataforma deverá ocorrer em até 7 (sete) dias úteis após o repasse das informações básicas do serviço pela Contratante.
- **Treinamento:** Deverá ser fornecido treinamento inicial online para os operadores e gestores, com acesso irrestrito a tutoriais em vídeo durante toda a vigência do contrato.
- **Suporte Técnico:** Suporte técnico ilimitado, disponível via sistema de chamados, WhatsApp, e-mail e videoconferência, para sanar dúvidas e resolver problemas.
- **Propriedade dos Dados:** A base de dados, incluindo históricos e arquivos, pertence ao Poder Público, devendo ser integralmente entregue em formato aberto e estruturado em caso de rescisão ou não renovação contratual.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. DA SUSTENTABILIDADE

7.1.1. Não serão exigidos critérios de sustentabilidade específicos, tendo em vista que o objeto da contratação é um serviço de natureza digital (software em nuvem), não envolvendo o fornecimento de bens ou a execução de obras que permitam a aplicação direta de práticas de sustentabilidade material, como as previstas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis. No entanto, a própria natureza da solução contratada promove a sustentabilidade de forma indireta, ao reduzir a necessidade de impressão de documentos, o consumo de papel e os deslocamentos de cidadãos e servidores, contribuindo para a diminuição da pegada de carbono da Administração.

7.2. DA INDICAÇÃO DE MARCA (WHATSAPP)

7.2.1. A indicação do aplicativo WhatsApp como plataforma base para o serviço de automação de mensagens justifica-se com fundamento no art. 41, inciso I, alínea "c", da Lei nº 14.133/2021. A escolha decorre da necessidade de padronização e compatibilidade com a ferramenta de comunicação mais difundida e utilizada pela população brasileira, garantindo que o canal de atendimento seja acessível à vasta maioria dos cidadãos sem a necessidade de instalação de novos aplicativos ou treinamento. A utilização de uma plataforma diversa representaria uma barreira de acesso e comprometeria a eficácia e o alcance do serviço público pretendido.

7.3. DA VEDAÇÃO DE CONTRATAÇÃO DE MARCA OU PRODUTO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

7.3.1. Não haverá vedação à contratação de marcas ou produtos específicos para a execução do serviço pela Contratada (ex: sistemas operacionais, bancos de dados, provedores de nuvem), desde que a solução final entregue atenda a todos os requisitos técnicos, de desempenho e de segurança estabelecidos neste Termo de Referência. A responsabilidade pela interoperabilidade e pelo funcionamento integrado da solução é exclusiva da Contratada, e a imposição de restrições de marcas seria impertinente e restritiva à competitividade.

7.4. DA EXIGÊNCIA DE CARTA DE SOLIDARIEDADE

7.4.1. Não será exigida a apresentação de Carta de Solidariedade, pois a contratação se refere à prestação de um serviço (SaaS), e não ao fornecimento de equipamentos ou produtos de um fabricante específico. A responsabilidade técnica, comercial e legal pela prestação integral do serviço, incluindo sua funcionalidade, disponibilidade e suporte, recai exclusivamente sobre a empresa Contratada.

7.5. DA SUBCONTRATAÇÃO

7.5.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, tendo em vista a natureza do serviço como uma plataforma única e integrada, cuja execução por terceiros poderia acarretar riscos à segurança da informação, à coesão da solução e à gestão do contrato.

7.6. DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

7.6.1. Não haverá exigência de prestação de garantia de execução contratual, prevista nos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021. A dispensa se justifica com base no Estudo Técnico Preliminar e na Análise de Riscos, que concluíram que os riscos associados à contratação são mitigados por outros mecanismos de controle, como o estabelecimento de Acordos de Nível de Serviço (SLA) com penalidades, o pagamento condicionado à efetiva prestação e o monitoramento contínuo pelo fiscal do contrato. A exigência de garantia representaria um custo adicional que seria repassado ao preço final, sem agregar benefício proporcional à segurança da execução.

7.7. DA VISTORIA

7.7.1. Não haverá necessidade de realização de vistoria ou avaliação prévia do local de execução, uma vez que o serviço será prestado de forma remota, por meio de plataforma digital em nuvem, não havendo instalações físicas da Contratante a serem inspecionadas para a formulação da proposta.

7.8. DAS DECLARAÇÕES

7.9. A empresa a ser contratada deverá apresentar as seguintes declarações:

7.9.0.1. DECLARAÇÃO DE DESTINAÇÃO DE VAGAS A JOVENS APRENDIZES – Declara que, em atendimento a Lei Municipal Nº 18.117/2022, ao firmar contrato com a PMM em decorrência do resultado desta licitação, destinará 15% (quinze por cento) das vagas do pessoal empregado a jovens aprendizes.

7.9.0.2. DECLARAÇÃO DE DESTINAÇÃO DE VAGAS PARA EGRESSOS DO SISTEMA PRISIONAL - regulamentada pelo Decreto Municipal Nº 194/2021, quanto a reserva de vaga no percentual de 5% (cinco por cento) para adolescentes e jovens que estejam em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, egresso do sistema socioeducativos em geral, jovens sentenciados em regime semiaberto e jovens egressos do sistema penitenciário, no âmbito do Município de Marabá, sob pena de inabilitação no certame.

8. DA FORMALIZAÇÃO DOS CONTRATOS

8.1. As obrigações decorrentes da presente contratação direta serão formalizadas por meio de termo de contrato celebrado entre o Contratante e a empresa vencedora, e observará os termos da Lei Federal nº 14.133/2021, do Decreto Municipal nº 405/2023 e demais legislações aplicáveis.

8.2. O fornecedor, quando convocado, terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da convocação, para celebrar o termo de contrato.

8.3. O Contrato celebrado deverá ser assinado pelas partes com certificado digital emitido por uma Autoridade Certificadora (AC) credenciada na Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), na forma da legislação vigente.

8.4. O prazo para assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela empresa vencedora durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Órgão Demandante.

8.5. Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no aviso de contratação direta, as quais deverão ser mantidas pela contratada durante toda a execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, Art. 92, inciso XVI).

8.6. Na hipótese de o vencedor não comprovar as condições de habilitação, não assinar o contrato, ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, outro fornecedor poderá ser convocado, respeitada a ordem de classificação, para celebrar a contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e em outras legislações aplicáveis.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1. A execução do contrato será dividida em fases, de modo a garantir a correta implantação, operação e continuidade do serviço, conforme detalhado a seguir:

9.2. FASE 1 – IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO (ATÉ 7 DIAS ÚTEIS APÓS ASSINATURA DO CONTRATO)

9.2.1. A Contratada deverá realizar a configuração inicial completa da plataforma, incluindo:

9.2.1.1. Criação da instância da plataforma para a Contratante.

9.2.1.2. Cadastro dos setores de atendimento informados pela Contratante.

9.2.1.3. Criação dos perfis de usuário (Administrador, Gerentes, Atendentes).

9.2.1.4. Configuração do número de WhatsApp oficial a ser utilizado.

9.2.1.5. Elaboração e implementação do fluxo inicial do chatbot, com base em árvore de decisão fornecida pela Contratante.

9.2.1.6. Configuração de mensagens automáticas (boas-vindas, fora de expediente, encerramento).

9.2.1.7. Disponibilização dos acessos à plataforma para os usuários da Contratante.

9.3. FASE 2 – TREINAMENTO (CONCOMITANTE À FASE 1)

9.3.1. A Contratada deverá ministrar um treinamento inicial, de forma remota (online), para todos os usuários indicados pela Contratante, abordando todas as funcionalidades da plataforma para cada perfil de acesso.

9.3.2. Deverá também garantir o acesso contínuo a uma base de conhecimento, com manuais e tutoriais em vídeo, durante toda a vigência contratual.

9.4. FASE 3 – OPERAÇÃO CONTINUADA (DURANTE A VIGÊNCIA CONTRATUAL)

9.4.1. A Contratada deverá garantir a prestação ininterrupta do serviço, mantendo a plataforma operacional e disponível conforme os níveis de serviço (SLA) acordados.

9.4.2. Deverá prestar suporte técnico contínuo e ilimitado para sanar dúvidas e solucionar incidentes técnicos.

9.4.3. Realizar a manutenção preventiva e corretiva da plataforma, aplicando atualizações de segurança e novas funcionalidades sem custo adicional para a Contratante.

9.4.4. Assegurar a execução das rotinas de backup diárias e mensais.

9.4.5. Monitorar o desempenho da plataforma e fornecer os relatórios gerenciais previstos no objeto.

9.4.6. Garantir a conformidade contínua com a LGPD e outras regulamentações aplicáveis.

9.5. FASE 4 – ENCERRAMENTO OU TRANSIÇÃO (AO FINAL DO CONTRATO)

9.5.1. Ao término do contrato, ou em caso de rescisão, a Contratada deverá, no prazo de até 30 (trinta) dias, realizar a entrega completa de todos os dados pertencentes à Contratante.

9.5.2. Os dados, incluindo todo o histórico de conversas, atendimentos, protocolos e arquivos, deverão ser exportados e entregues em formato aberto, legível e estruturado (ex: CSV, JSON, SQL), juntamente com a documentação necessária para sua interpretação.

9.5.3. A Contratada deverá garantir a exclusão segura e definitiva de todos os dados da Contratante de seus servidores após a confirmação de recebimento pela Contratante.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

10.2. 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 apostila.

10.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

10.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

10.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização

10.6. A Gestão e a Fiscalização no presente contrato serão exercidas pelos servidores, abaixo identificados (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput):

10.6.1. A gestão contratual será realizada pelo Sr. ***RENATO DE FREITAS SILVA OLIVEIRA,*** *ASSESSOR TECNICO DA INFORMAÇÃO, PORT. 493/2025-GP, matrícula 55764* , que representará a Secretaria Municipal de Gestão Fazendária, perante o contratado e zelará pela boa execução do objeto pactuado, exercendo as atividades de orientação, fiscalização e controle previstas no art. 16 do Decreto Municipal nº 383/2023.

10.6.2. A fiscalização administrativa do contrato será realizada pela Sra. **JESSICA DOS SANTOS BRAGA,** SUPERVISORA FAZENDÁRIA, matricula 31812, conforme art. 18 do Decreto Municipal nº 383/2023.

10.6.3. A fiscalização técnica do contrato será realizada pelo Sr. **LUCAS CARDOSO SOUSA,** DIRETOR DE DEPARTAMENTO, matrícula 64665,, conforme o art. 17 do Decreto Municipal nº 383/2023.

10.6.4. A fiscalização setorial do contrato será realizada pela Sra. **GILMARA KEREN PORTO NUNES,** COORDENADORA DE GESTÃO, matrícula 31813, nos termos do art. 19 do Decreto Municipal nº 383/2023

Fiscalização Técnica

10.7. Caberá ao fiscal técnico prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 17, I);

10.8. O fiscal técnico anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 17, II);

10.9. Cabe ao fiscal técnico emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 17, III);

10.10. O fiscal técnico informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias

e saneadoras, se for o caso. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 17, IV);

10.11. É dever do fiscal técnico comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 17, V);

10.12. O fiscal técnico fiscalizará a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 17, VI);

10.13. Ao fiscal técnico caberá comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 17, VII);

10.14. O fiscal técnico participará da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal administrativo e com o setorial, conforme o disposto no inciso VII do caput do art. 16 deste Decreto. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 17, VIII);

10.15. O fiscal técnico auxiliará o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, conforme o disposto no inciso VIII do caput do art. 16 deste Decreto. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 17, IX); e

10.16. Será realizado o recebimento provisório do objeto do contrato pelo fiscal técnico, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 17, X).

Fiscalização Administrativa

Caberá ao fiscal administrativo do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:

10.17. Ao fiscal administrativo caberá prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 18, I);

10.18. O fiscal administrativo verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 18, II);

10.19. Deve o fiscal administrativo examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, comunicar o descumprimento ao Diretor de Governança de Licitações e Contratos. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 18, III);

10.20. Caberá atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.(Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 18, IV);

10.21. O fiscal do administrativo participará da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal técnico e com o setorial, conforme o disposto no inciso VII do caput do art. 16 deste Decreto. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 18, V);

10.22. Cabe ao fiscal administrativo auxiliará o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, conforme o disposto no inciso VIII do caput do art. 16. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 18, VI) ;e,

10.23. A realização do recebimento provisório do objeto do contrato será realizado pelo fiscal administrativo, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 18, VII).

Fiscal Setorial

10.24. Caberá ao fiscal setorial do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto exercer as atribuições de que tratam os arts. 17 e 18 deste Decreto. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 19, caput);

Gestor do Contrato

10.25. Caberá ao gestor do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:

10.26. O Gestor coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, de que tratam os incisos II, III e IV do caput do art. 14 deste Decreto. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 16, I);

10.27. Caberá ao gestor do contrato acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 16, II);

10.28. Ao gestor caberá acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 16, III);

10.29. O gestor coordenará a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da Administração. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 16, IV);

10.30. Caberá ao gestor coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de que trata o inciso I do caput do art. 14 deste Decreto. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 16, V);

10.31. O gestor elaborará o relatório final de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei nº 14.133, de 2021, com as informações obtidas durante a execução do contrato. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 16,VI);

10.32. Cabe ao gestor coordenar a atualização contínua do relatório de riscos durante a gestão do contrato, com apoio dos fiscais técnico, administrativo e setorial. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 16,VII);

10.33. O gestor emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 16, VIII);

10.34. A realização do recebimento definitivo do objeto do contrato referido no art. 25 deste Decreto, será realizado pelo gestor do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 16, IX); e

10.35. Cabe ao gestor tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 16, X).

11. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

11.1. São obrigações do Contratante:

11.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

11.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

11.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas

expensas;

11.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

11.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

11.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

11.8. Cientificar o órgão de representação judicial do Município de Marabá, bem como a Controladoria Geral do Município de Marabá, para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

11.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

11.10. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

11.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

11.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

11.13. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

12. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI E XVII)

12.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

12.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

12.3. Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

12.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

12.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

12.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

12.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos:

a) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

b) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

c) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

d) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; Certidão de Débitos Gerais, Dívida Ativa e Tributos Municipais; Pesquisa Negativa Cadastro Municipal de Empresas Punidas – CMEP e Pesquisa junto ao CEIS – Cadastro de Empresas Inidôneas;

12.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

12.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

12.10. 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.

12.11. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação.

12.12. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação e no Edital (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021).

12.13. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021).

12.14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

12.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

12.16. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

12.17. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

12.18. Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

12.19. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

13. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

13.1. Instrumento de Medição de Resultado – IMR

13.2. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) ou Boletim de Medição (BM), conforme Anexo XXX, admitindo-se instrumento equivalente que contemple os mesmos parâmetros de qualidade.

13.3. O IMR/BM será elaborado mensalmente pelo Fiscal Técnico, consolidado pelo Fiscal Administrativo e validado pelo Gestor do Contrato.

13.4. Critérios de Aferição da Execução Contratual

- **I – Disponibilidade da aplicação:** ≥ 99,5 % no mês (SLA).

- **II – Disponibilidade da infraestrutura:** ≥ 99,9 % no mês.
- **III – Tempo médio de resposta do suporte:** ≤ 2 h em horário comercial.
- **IV – Implantação:** plataforma configurada em até 7 dias úteis após recebimento da ordem de serviço.
- **V – Backup:** execução diária com êxito (100 %).
- **VI – Satisfação do usuário (NPS):** ≥ 8,0 mensal.
- **VII – Entrega de relatórios gerenciais:** até o 5º dia útil do mês subsequente.

13.5. A utilização do IMR/BM não impede o emprego de outros mecanismos de avaliação instituídos pela Administração.

13.6. Glosas e Retenções

13.6.1. Constatada, por meio do IMR/BM, a ocorrência de qualquer das situações abaixo, o Gestor apontará retenção ou glosa proporcional ao grau da irregularidade, sem prejuízo das sanções cabíveis:

- a) inexistência dos resultados contratados;
- b) execução de atividades com qualidade inferior ao mínimo exigido;
- c) utilização de materiais, recursos humanos ou tecnológicos em qualidade ou quantidade inferior às especificações.

13.7. Do Recebimento

13.7.1. Os serviços serão recebidos *provisoriamente* em até 5 (cinco) dias corridos, contados do protocolo da comunicação de cobrança da Contratada, mediante termos detalhados:

- a) Fiscal Técnico – verificação de requisitos técnicos (art. 17, X, Decreto Municipal nº 383/2023);
- b) Fiscal Administrativo – verificação de requisitos administrativos (art. 18, VII, Decreto Municipal nº 383/2023);
- c) Fiscal Setorial, se designado – verificação complementar (art. 19, caput, Decreto Municipal nº 383/2023).

13.7.2. Concluído o recebimento provisório, iniciar-se-á o prazo de 10 (dez) dias corridos para o *recebimento definitivo*, a cargo do Gestor do Contrato, após análise dos relatórios e comprovação do atendimento integral aos indicadores.

13.7.3. A fiscalização não atestará a última medição enquanto pendentes correções ou vícios identificados (art. 119 c/c art. 140, Lei nº 14.133/2021).

13.7.4. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

13.7.5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 17, X).

13.7.6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 18, VII).

13.7.7. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo. (Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 19, caput);

13.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando

em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

13.8.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

13.8.2. O Contratado fica obrigado 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.

13.8.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

13.8.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

13.9. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

13.10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **10 (dez) dias corridos**, 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 os seguintes procedimentos:

13.10.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.(Decreto Municipal nº 383, de 2023, art. 16, VIII) .

13.10.2. 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 à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

13.10.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

13.10.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

13.10.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

13.11. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

13.12. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

13.13. 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.

Liquidação

13.14. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de **até 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação**, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

13.14.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.15. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

13.15.1. o prazo de validade;

13.15.2. a data da emissão;

13.15.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

13.15.4. o período respectivo de execução do contrato;

13.15.5. o valor a pagar; e

13.15.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

13.16. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

13.17. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.18. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

13.19. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

13.20. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

13.21. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

13.22. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

13.23. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

13.24. O pagamento será efetuado no prazo de **até 30 (trinta) dias corridos,** contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

13.25. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

13.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

13.27. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

13.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

13.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

13.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

14. DA PARTICIPAÇÃO, FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

14.1. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

14.1.1. É vedada a participação de empresas reunidas em consórcio. A vedação se justifica, nos termos do art. 15 da Lei nº 14.133/2021, pela natureza do objeto. Trata-se de um serviço de software (SaaS) que consiste em uma plataforma única e integrada, não sendo de alta complexidade ou vulto que demande a união de competências. A admissão de consórcio poderia gerar dificuldades na gestão do contrato, na definição de responsabilidades sobre falhas de segurança ou de disponibilidade e na agilidade do suporte técnico, representando um risco desnecessário à continuidade e qualidade do serviço.

14.2. PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

14.2.1. É vedada a participação de cooperativas. A justificativa para a vedação reside na natureza do objeto, que não se constitui em mera intermediação ou fornecimento de mão de obra, mas sim na locação de uma solução tecnológica (software) complexa, que exige estrutura empresarial robusta, investimentos em pesquisa e desenvolvimento, infraestrutura de data center, e licenciamento oficial junto a terceiros (Meta/WhatsApp). Tal modelo de negócio é incompatível com a natureza jurídica e o regime de trabalho cooperado, que se destina à organização de profissionais para a prestação de seus próprios serviços.

14.3. PARTICIPAÇÃO DE PESSOA FÍSICA

14.3.1. É vedada a participação de pessoa física. A complexidade técnica do objeto, as exigências de disponibilidade (SLA 99,5%), os requisitos de segurança da informação, as obrigações de conformidade com a LGPD e a necessidade de uma equipe de suporte técnico e manutenção contínua tornam a prestação do serviço por uma pessoa física inviável e de alto risco para a Administração. A execução satisfatória demanda uma estrutura empresarial com capacidade técnica, operacional e financeira para garantir a estabilidade e a segurança da plataforma.

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

14.4. O contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, na forma eletrônica, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, que culminará com a seleção da proposta de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

Regime de execução

14.5. O regime de execução do contrato será de **Empreitada por Preço Global**.

Exigências de habilitação

14.6. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

14.6.1. SICAF;

14.6.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

14.6.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da

União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep)

14.6.4. Cadastro Municipal de Empresas Punidas - CMEP, mantido pelo Município de Marabá (https://cmep.maraba.pa.gov.br/)

14.7. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

14.8. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

14.9. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

14.10. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

14.11. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

14.12. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

14.13. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

14.14. Se o interessado for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

14.15. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

14.16. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

14.16.1. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

14.16.2. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;

14.16.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

14.16.4. **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 n.º 77, de 18 de março de 2020.

14.16.5. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

14.16.6. **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.

14.16.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da

consolidação respectiva.

Qualificação Econômico - Financeira

14.17. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

14.18. Se constar na Certidão prazo de validade determinado pelo órgão emissor, este deverá estar válido e vigente na data prevista para início da sessão eletrônica deste pregão

14.19. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, extraídas do Livro Diário, que deverão conter indicação do número das páginas, e deverão ser apresentados devidamente registrados na Junta Comercial do Estado ou Cartório, comprovando, para cada exercício, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um).

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

14.21. Para **Sociedades Anônimas**, regidas pela Lei nº 6.404/1976 além do disposto anteriormente para sociedade empresária, deverão as demonstrações contábeis serem apresentadas também com as seguintes formalidades:

14.22. Com prova de publicação na imprensa oficial da União, ou do Estado, ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede da companhia; ou

14.23. Com prova de publicação em jornal de grande circulação editado na localidade em que esteja situada também a sede da companhia;

14.24. Para as PROPONENTES que fazem escrituração digital por meio do **Sistema Público de Escrituração Digital - SPED, deverão apresentar os relatórios gerados pelo SPED** que contém as informações do Balanço Patrimonial (Ativo e Passivo) e das Demonstrações Contábeis de Resultado do Exercício (DRE), Termo de Abertura e Encerramento do Livro Diário, e deverão apresentar o comprovante de envio do registro do arquivo eletrônico do SPED CONTÁBIL para a Secretaria da Receita Federal do Brasil (recibo de entrega de escrituração contábil digital do SPED).

14.25. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

14.26. 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.

14.27. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos, devidamente registrado na Junta Comercial do Estado;

14.28. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

14.29. 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, devidamente registrado na Junta Comercial do Estado. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

Qualificação Técnica

14.30. Comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da contratação, por meio da apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa já prestou ou presta serviço similar ao objeto deste Termo de Referência.

14.31. O atestado deverá comprovar a prestação de serviço de implantação e/ou locação de plataforma de atendimento digital via WhatsApp.

14.32. Declaração de que possui ou se compromete a obter o licenciamento oficial da API do WhatsApp Business, conforme políticas da Meta, para a execução do contrato.

14.33. Declaração de que a infraestrutura de hospedagem da solução está localizada em Data Center no território nacional, com certificação mínima Tier 3 e ISAE 3402, ou equivalentes.

15. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

15.1. R$ 42.100,00 (quarenta e dois mil e cem reais);

15.2. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice **IPCA**, previsto para a contratação;

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Secretaria Municipal de Gestão Fazendária

16.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

16.3. UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 01

16.4. PROJETO/ATIVIDADE: 2 026 -MANUTENÇÃO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO FAZENDÁRIA

16.5. Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00 Serv. tecnologia informação/comunic-PJ

16.6. Sub elemento : 3.3.90.40.11 - locação de softwares

16.7. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

17. DA CLASSIFICAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA NOS TERMOS DA LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

Considerando que os Estudos Preliminares serão anexos dos Termos de referência, recomenda-se avaliar a necessidade de classificá-los nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (regulamenta acesso à informação), quando a possibilidade de divulgação. Caso não seja possível devido a sua classificação, conforme a referida lei, deverá ser divulgado como anexo do TR um extrato das partes que não contiverem informações sigilosas.

Outra hipótese seria a de orçamento sigiloso prevista no art. 24 da Lei nº 14.133/2021.

(x) Não há a necessidade de classifica-lo nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

( ) Há a necessidade de classifica-lo nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conforme declaração em anexo.

Marabá-PA, 11 de setembro de 2025.

LUCAS CARDOSO SOUSA
DIRETOR DE DEPARTAMENTO
PORT. 499/2025-GP

RENATO DE FREITAS SILVA OLIVEIRA
ASSESSOR TECNICO DA INFORMAÇÃO
PORT. 493/2025-GP

JESSICA DOS SANTOS BRAGA
SUPERVISORA FAZENDÁRIA

De acordo. Aprovo o Termo de Referência.

ÂMINA HANDAN
Secretaria Municipal de Gestão Fazendária
Port. 008/2025-GP

Norberto Ferreira Cardoso Junior
Secretário Municipal de Administração Interino
Portaria: 4738/2025 - GP

Documento assinado eletronicamente por **Amina Handan**, **Secretaria Municipal de Gestão Fazendária**, em 11/09/2025, às 12:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 397, de 2 de agosto de 2023 .

Documento assinado eletronicamente por **Lucas Cardoso Sousa**, **Diretor de Departamento**, em 11/09/2025, às 12:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 397, de 2 de agosto de 2023.

Documento assinado eletronicamente por **Renato de Freitas Silva Oliveira**, **Assessor de Tecnologia**, em 11/09/2025, às 12:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 397, de 2 de agosto de 2023 .

Documento assinado eletronicamente por **Norberto Ferreira Cardoso Junior**, **Diretor de Recursos Humanos**, em 11/09/2025, às 13:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 397, de 2 de agosto de 2023 .

Documento assinado eletronicamente por **Jessica Dos Santos Braga**, **Supervisora Fazendária**, em 11/09/2025, às 13:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 397, de 2 de agosto de 2023.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.maraba.pa.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1001695** e o código CRC **F9DFBA21**.

Av. VP - 08, Folha 26, Quadra 07, Lote 04 SN, Edifício Ernesto Frota - 1° Piso - Bairro Nova Marabá - Marabá/PA - CEP 68509060

segfaz@maraba.pa.gov.br, - Site - maraba.pa.gov.br