HOSPITAL NAVAL MARCILIO DIAS - MM

Termo de Referência 627/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
627/2026	765720-HOSPITAL NAVAL MARCILIO DIAS - MM	LUCAS BEZALEEL CAMPELO BALBINO	19/11/2026 07:46 (v 0.5)

Status

CONCLUIDO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		63148.031149/2026-23

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

MODELO DE TERMO DE REFERÊNCIA
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA

HOSPITAL NAVAL MARCÍLIO DIAS

(Processo Administrativo n° 63148.031149/2026-23)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), na modalidade de Software como Serviço (SaaS), para realização de pesquisas ativas de satisfação por chatbot integrado à plataforma oficial do WhatsApp, incluindo o envio automatizado das pesquisas, a coleta e o gerenciamento das respostas, a disponibilização de dashboards, relatórios e indicadores e mecanismos de controle de envios, bem como os serviços de implantação, configuração, capacitação e suporte técnico, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento., nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ID	Descrição das Soluções	CATSER	QTD	Métrica	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
1	Licença de uso da plataforma: Prestação de serviço de Pesquisa Ativa Automatizada por chatbot, integrada à plataforma oficial do WhatsApp Business, no modelo SaaS (Software as a Service), incluindo disponibilização da licença de uso da plataforma para até 05 (cinco) usuários, durante o período de vigência contratual, e franquia de até 10.000 (dez mil) disparos ativos mensais. O serviço deverá contemplar capacitação, manutenção, atualizações e suporte técnico e dois números oficiais Meta, conforme os requisitos e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.	16535	12	Mês	R $ 1.480,43	R $ 1.480,43	R $ 16.920,00
	Mensageria ativa adicional sob demanda: Prestação de						

2	serviço de mensageria para a realização de disparos ativos adicionais à franquia prevista no Item 01, com estimativa de 15.000 (quinze mil) mensais, mediante solicitação ou autorização da CONTRATANTE. O faturamento deverá corresponder ao quantitativo efetivamente utilizado, apurado segundo unidade de medição e critérios de contabilização definidos neste Termo de Referência, observado o limite contratual.	20605	15000	unidade	R $ 0,047	R $ 705,00	R $ 8460,00
3	Mensageria sob demanda: Prestação de serviço de mensageria referente às mensagens realizadas por meio da plataforma oficial do WhatsApp Business, com estimativa de 25.000 (vinte e cinco mil) mensais cobradas por unidade utilizada. A medição e o faturamento deverão observar os critérios previamente definidos neste Termo de Referência, discriminando, quando aplicável, os valores relativos à utilização da plataforma da Meta e os valores relativos aos serviços da CONTRATADA. A cobrança deverá ser comprovável por relatórios de consumo e não poderá exceder o quantitativo autorizado pela CONTRATANTE, observado o limite contratual.	20605	25000	unidade	R $ 0,0778	R $ 1.945,00	R $ 23.340,00
4	Implantação, Configuração: Prestação dos serviços de implantação e configuração da solução, incluindo parametrização do ambiente, configuração da integração com a plataforma oficial do WhatsApp Business, criação e configuração dos fluxos de chatbot e dos questionários fornecidos ou aprovados pela CONTRATANTE, cadastramento dos usuários e respectivos perfis de acesso, realização de testes e apoio à entrada em produção.	26000	1	unidade	R $ 2.733,17		R $ 2.733,17

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns),** conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista o disposto no Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados do recebimento definitivo, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, podendo ser prorrogado no prazo legal, tendo em vista que o serviço automatizado por meio de Chatbot, integrado ao WhatsApp Business, com utilização de licença oficial da Meta (API WhatsApp Business), disponibilizado em regime SaaS (Software as a Service), destinado as pesquisas institucionais de forma continuada, se caracteriza pela necessidade da Administração de mantê-lo ativo por mais de um exercício financeiro, sob o risco de comprometer a continuidade de suas atividades em caso de interrupção.

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de atender à necessidade institucional de aprimorar o processo de avaliação da satisfação dos usuários do Sistema de Saúde da Marinha, especialmente em relação aos atendimentos realizados nas clínicas e serviços do Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD).

A avaliação sistemática da percepção dos pacientes constitui importante instrumento para o acompanhamento da qualidade dos serviços de saúde, permitindo à Administração identificar aspectos positivos, oportunidades de melhoria e eventuais pontos de insatisfação relacionados à experiência dos usuários. Nesse sentido, torna-se necessário dispor de mecanismo que possibilite a coleta dessas informações de forma padronizada, sistemática, ágil e tempestiva, preferencialmente em momento próximo à realização do atendimento, favorecendo a obtenção de respostas mais representativas da experiência vivenciada pelo usuário.

A ausência ou insuficiência de mecanismos automatizados para a realização das pesquisas pode dificultar a coleta contínua das avaliações, limitar a quantidade de informações disponíveis para análise e demandar maior esforço operacional para o envio, recebimento, consolidação e tratamento dos dados. Essa situação reduz a capacidade de acompanhamento sistemático dos níveis de satisfação dos usuários e de utilização dessas informações como subsídio para o planejamento e a tomada de decisões gerenciais.

Diante dessa necessidade, mostra-se pertinente a disponibilização de solução para realização de Pesquisa Ativa via Chatbot no WhatsApp , que possibilite o estabelecimento de um canal de comunicação com os pacientes após a conclusão dos atendimentos realizados no HNMD. A solução deverá permitir o envio proativo e automatizado das pesquisas de satisfação, bem como a coleta e organização das respostas obtidas.

A adoção desse mecanismo deverá proporcionar maior eficiência e padronização ao processo de pesquisa, reduzindo a necessidade de procedimentos manuais e possibilitando a obtenção de informações de maneira estruturada e tempestiva. Além disso, a consolidação dos dados coletados deverá favorecer o acompanhamento dos resultados e a identificação de tendências, permitindo à Administração dispor de informações qualificadas para subsidiar análises e decisões relacionadas à melhoria dos serviços.

Assim, a necessidade da contratação está relacionada ao fortalecimento dos instrumentos de gestão e avaliação dos serviços prestados pelo HNMD, mediante a utilização de informações provenientes diretamente dos usuários. Espera-se, com isso, ampliar a capacidade institucional de monitorar a satisfação dos pacientes, identificar oportunidades de aperfeiçoamento e subsidiar a implementação de ações de melhoria contínua, contribuindo para o aprimoramento da qualidade e da eficiência dos serviços de saúde oferecidos pelo Sistema de Saúde da Marinha.

2.2. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Estratégico Organizacional 2023-2026 do HNMD, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	***Objetivos Estratégicos***
OE 01	*Aprimorar a gestão administrativa orientada para a busca da eficiência, para a redução de custos, para a otimização dos serviços prestados e satisfação dos usuários*

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de plataforma em modelo SaaS (Software as a Service), disponibilizada em ambiente de nuvem, para realização de pesquisas ativas de satisfação dos usuários atendidos pelo Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD), por meio de chatbot integrado à API oficial do WhatsApp Business.

A solução deverá possibilitar o envio automatizado de pesquisas aos usuários após a conclusão dos atendimentos realizados pelas clínicas e serviços do HNMD, conforme regras previamente configuradas. O envio deverá ocorrer de forma estruturada e permitir a coleta, o armazenamento, o gerenciamento e a consolidação das respostas, possibilitando o acompanhamento dos resultados e a geração de informações gerenciais para subsidiar a tomada de decisão.

A plataforma deverá contemplar, no mínimo, recursos para criação, configuração e gerenciamento de questionários; definição de diferentes pesquisas de acordo com clínica, serviço, tipo de atendimento ou público; utilização de diferentes tipos de perguntas e escalas de avaliação; configuração de fluxos condicionais; envio automatizado das pesquisas; registro e consulta do histórico das interações e respostas; controle de acesso dos usuários administrativos; geração de relatórios e informações para análise; e exportação dos dados, quando necessária.

A solução deverá utilizar exclusivamente a API oficial do WhatsApp Business, observando as políticas, requisitos de segurança e regras de utilização estabelecidas pela Meta, bem como possibilitar a configuração dos recursos necessários à realização dos disparos, ao gerenciamento das interações com os usuários, bem como monitoramento, controle e limitação dos disparos. Além disso, deverá disponibilizar canal alternativo de atendimento por meio de Webchat, acessível via navegador de internet, permitindo a realização de interações entre usuários e atendentes ou chatbot sem a utilização da mensageria do WhatsApp Business Platform.

A contratação compreenderá também os serviços necessários à implantação e disponibilização da solução, incluindo a configuração inicial da plataforma, parametrização dos questionários e fluxos, integração com os recursos necessários ao funcionamento da solução, orientação dos usuários responsáveis pela administração e suporte técnico durante a vigência contratual.

Para fins de dimensionamento inicial, estima-se a necessidade de 10.000 (dez mil) interações ativas, destinadas ao envio das pesquisas de satisfação aos usuários após a conclusão dos atendimentos. Esse quantitativo constitui a estimativa inicial de utilização da solução, considerando a ausência de histórico consolidado de utilização de ferramenta automatizada para esse tipo de pesquisa no HNMD.

Além do quantitativo inicial, foi prevista a possibilidade de utilização de até 15.000 (quinze mil) interações adicionais, sob demanda, para atender às eventuais variações no volume mensal de atendimentos e permitir a expansão da utilização da solução durante a vigência contratual, sendo o pagamento correspondente condicionado à efetiva utilização, conforme as condições estabelecidas no instrumento de contratação.

A solução deverá ainda contemplar mecanismos de segurança e controle de acesso, incluindo política de criação de senhas, controle de tentativas de autenticação, recuperação segura de acesso e demais recursos necessários à proteção das informações tratadas pela plataforma, observados os requisitos estabelecidos pelo HNMD e a legislação aplicável à proteção de dados pessoais.

Dessa forma, a composição da solução de TIC compreende: disponibilização da plataforma SaaS; serviço de implantação e configuração inicial; utilização de até 10.000 (dez mil) interações ativas como demanda inicial estimada; possibilidade de até 15.000 (quinze mil) interações adicionais, sob demanda; integração com a API oficial do WhatsApp Business; treinamento, suporte técnico e manutenção da solução durante a vigência contratual; e recursos de gestão, acompanhamento e geração de informações gerenciais decorrentes das pesquisas realizadas.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1 Apoiar a avaliação da satisfação dos usuários;
4.1.2. Estruturar a realização sistemática das pesquisas;
4.1.3. Favorecer a coleta tempestiva das avaliações;
4.1.4. Ampliar a participação dos usuários;
4.1.5. Otimizar o processo de aplicação das pesquisas;
4.1.6. Padronizar a coleta e o registro das informações;
4.1.7. Disponibilizar informações para análise gerencial;
4.1.8. Apoiar o acompanhamento da qualidade dos serviços;
4.1.9. Subsidiar o planejamento e a tomada de decisão;
4.1.10. Fortalecer a gestão orientada por evidências;
4.1.11. Contribuir para a melhoria contínua dos serviços; e
4.1.12. Assegurar o tratamento adequado das informações.

Requisitos de Capacitação

4.2. A CONTRATADA deverá capacitar os usuários indicados pelo HNMD para utilização e administração da solução, com carga horária mínima suficiente para a operação, em formato remoto. A capacitação deverá contemplar atividades teóricas e práticas, de modo a assegurar que os usuários estejam aptos a utilizar as funcionalidades necessárias ao desempenho de suas respectivas atribuições.

4.2.1. O conteúdo da capacitação deverá ser adequado aos perfis de acesso disponibilizados pela solução e às atribuições dos usuários indicados pelo HNMD, contemplando, no mínimo, as funcionalidades relacionadas à operação e à administração da plataforma, incluindo:

a) acesso, autenticação e navegação na plataforma;
b) administração de usuários e perfis de acesso;
c) criação, configuração e gerenciamento das pesquisas;
d) configuração de perguntas, alternativas, escalas e fluxos condicionais, quando aplicáveis;
e) configuração e acompanhamento dos envios das pesquisas;
f) consulta, acompanhamento e gerenciamento das respostas;
g) geração, consulta e utilização de relatórios e informações gerenciais;
h) exportação de dados;
i) procedimentos básicos relacionados à segurança da informação e ao tratamento adequado das informações na plataforma; e
j) procedimentos para monitoramento, controle e limitação dos disparos das pesquisas.

4.2.2. A capacitação deverá contemplar, no mínimo, os usuários que exercerão as funções de Administrador e Operador. Caso a solução disponha de outros perfis de acesso relevantes para a execução das atividades do HNMD, a CONTRATADA deverá capacitar os usuários indicados pela Administração quanto às funcionalidades correspondentes, mediante definição prévia do conteúdo e da carga horária necessária, de acordo com a complexidade e as atribuições de cada perfil.

4.2.3. A necessidade de capacitação complementar decorrente da existência de perfis adicionais ou de funcionalidades específicas deverá ser previamente acordada entre a CONTRATADA e o HNMD, não podendo resultar em cobrança adicional.

4.2.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar aos participantes material de apoio em formato digital, contendo, no mínimo, orientações necessárias à utilização das funcionalidades abordadas na capacitação, manuais, apresentações e gravações das sessões.

4.2.5. As datas e os horários das capacitações deverão ser previamente acordados com o HNMD, de modo a compatibilizar sua realização com a disponibilidade dos usuários indicados pela Administração.

4.2.6. A capacitação deverá ser realizada durante a fase de implantação da solução e antes do início de sua utilização regular pelos usuários do HNMD, salvo cronograma diverso acordado entre as partes.

4.2.7. A capacitação prevista neste item não substitui nem limita as obrigações da CONTRATADA relativas ao suporte técnico, atendimento de chamados, manutenção, atualização e demais serviços de sustentação da solução previstos na contratação.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções **corretivas** pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução;

4.4.1. Incidentes relacionados à segurança da informação, privacidade ou proteção de dados pessoais deverão ser tratados de forma prioritária, independentemente da classificação inicial do chamado, observados os procedimentos de comunicação, contenção, investigação e resposta estabelecidos no instrumento contratual;

4.4.2. As ocorrências decorrentes exclusivamente de indisponibilidade, alteração de políticas, restrições, bloqueios ou falhas nos serviços da Meta ou do WhatsApp, não provocadas por ação ou omissão da CONTRATADA, deverão ser registradas e tratadas pela CONTRATADA, com o devido esclarecimento quanto à causa, responsabilidade e medidas adotadas;

4.4.3. A classificação inicial do chamado poderá ser reavaliada pelo HNMD durante o atendimento, caso sejam identificados impactos superiores ou inferiores aos inicialmente informados, devendo a CONTRATADA ajustar o tratamento do chamado de acordo com a criticidade efetivamente constatada:

Nível	Classificação	SLA	Descrição e exemplos
1º	Crítico	01 hora	Indisponibilidade total ou falha que impeça a utilização da solução ou comprometa atividade essencial do serviço. Caracteriza-se por ocorrência que interrompa completamente a operação ou impeça a realização das pesquisas de satisfação. Exemplos: indisponibilidade total da plataforma; impossibilidade de acesso para todos os usuários; falha que impeça o envio ou recebimento das pesquisas; interrupção da integração com a API oficial do WhatsApp que inviabilize os disparos; bloqueio ou suspensão do número oficial do HNMD decorrente de falha atribuível à solução ou à configuração realizada pela CONTRATADA.
2°	Alta	0 2 horas	Falha que não interrompa totalmente a operação, mas comprometa de forma relevante uma funcionalidade essencial, o desempenho da solução, a execução das pesquisas ou a confiabilidade das informações. Exemplos: indisponibilidade ou instabilidade severa de determinada funcionalidade; falha no disparo de campanhas que impeça o envio para parcela relevante dos usuários; atrasos significativos no processamento ou envio das mensagens; erro na configuração ou aplicação de modelos de mensagem; falha que impeça o registro ou a recuperação de respostas; inconsistência relevante nos dados ou relatórios; erro que impeça a administração de usuários ou campanhas; falha de integração que comprometa parte significativa do processo de pesquisa.
			Degradação parcial do desempenho ou de determinada funcionalidade, com impacto perceptível na operação, mas sem impedir sua continuidade. Exemplos: lentidão durante o acesso ou execução das pesquisas; demora no processamento de respostas; falha que afete parte dos usuários ou

3°	Média	0 4 horas	determinada funcionalidade não essencial; interrupção temporária na geração ou atualização de relatórios; falha em determinada etapa do fluxo da pesquisa, desde que seja possível concluir a operação por procedimento alternativo; erros ocasionais no carregamento de telas, filtros ou consultas; inconsistências pontuais que não comprometam a integridade dos dados; ocorrência de timeout em operações específicas, sem indisponibilidade geral da solução.
4°	Baixa	0 6 horas	Falha ou indisponibilidade de componente ou recurso não essencial, com impacto reduzido e possibilidade de utilização da solução por meio de funcionalidade alternativa. Exemplos: falha de elemento visual da interface; indisponibilidade temporária de recurso acessório; erro em funcionalidade que possua alternativa operacional; falha de ordenação, filtro ou apresentação de dados que não comprometa os registros armazenados; inconsistências visuais em gráficos ou painéis, sem prejuízo à consulta dos dados por outros meios; pequenos erros de usabilidade que não impeçam a execução das atividades.
5°	Informação	0 8 horas	Demanda que não decorra de indisponibilidade ou falha da solução e esteja relacionada à obtenção de informações, esclarecimento de dúvidas, orientação operacional ou execução de atividades de configuração e administração. Exemplos: solicitação de orientação sobre criação ou alteração de pesquisas; dúvidas sobre configuração de campanhas; inclusão, alteração ou exclusão de usuários e perfis; orientação sobre configuração de perguntas, fluxos ou critérios de envio; solicitação de geração ou extração de relatórios; dúvidas sobre funcionalidades da plataforma; solicitação de alteração de configuração; orientação sobre integração ou parametrização; solicitação de atualização de conteúdo de pesquisa, mensagem ou perfil de usuário.

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de **30 (trinta)** dias corridos, a contar da assinatura do contrato;

4.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.7. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.8. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de início
Reunião Inicial	05 (cinco) dias
Apresentação do plano de implantação e Capacitação	05 (cinco) dias
Implantação	30 (trinta) dias

4.8.1. Os requisitos temporais relativos à manutenção são aqueles do subitem 4.5.3.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.9. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, bem como adotar medidas técnicas e administrativas compatíveis com a natureza e os riscos do tratamento realizado no âmbito da contratação.

4.9.1. A CONTRATADA deverá formalizar, por meio de seu representante legal, Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a preservar o sigilo das informações, dados, credenciais, configurações, documentos, registros e demais ativos de informação do HNMD aos quais tiver acesso em razão da execução contratual.

4.9.2. A obrigação de confidencialidade deverá abranger os empregados, prepostos, colaboradores, representantes e terceiros eventualmente envolvidos na execução dos serviços, devendo a CONTRATADA adotar os mecanismos necessários para assegurar que essas pessoas tenham acesso somente às informações necessárias ao desempenho de suas atribuições.

4.9.3. A CONTRATADA deverá declarar ciência das políticas e normas de Segurança da Informação do HNMD que lhe forem disponibilizadas e aplicáveis à execução dos serviços, comprometendo-se a orientar e exigir seu cumprimento por seus empregados, colaboradores e terceiros envolvidos na contratação.

4.9.4. O acesso da CONTRATADA aos dados, sistemas, ambientes e recursos tecnológicos do HNMD deverá ser limitado ao estritamente necessário à execução dos serviços contratados, observando-se os princípios de necessidade, finalidade, segurança e controle de acesso.

4.9.5. A CONTRATADA não poderá utilizar, copiar, reproduzir, compartilhar, transferir ou tratar dados e informações do HNMD para finalidade diversa daquela estabelecida no contrato ou nas instruções fornecidas pela CONTRATANTE.

4.9.6. A CONTRATADA deverá implementar controle de acesso baseado em perfis e privilégios mínimos, de modo que cada usuário tenha acesso somente aos recursos necessários ao desempenho de suas atribuições.

4.9.7. Os acessos deverão ser individualizados, não sendo permitido o compartilhamento de credenciais, e deverão possuir mecanismos de registro e rastreabilidade das operações realizadas, observados os requisitos de retenção estabelecidos pelo HNMD, pela legislação aplicável e pela necessidade de segurança e auditoria.

4.9.8. Os registros de eventos (logs) utilizados para diagnóstico, suporte técnico, auditoria ou investigação deverão ser tratados de forma segura e exclusivamente para as finalidades relacionadas à prestação dos serviços, sendo vedada sua utilização para finalidade diversa da contratação.

4.9.9. Os logs que contenham informações do HNMD ou dados pessoais deverão ser armazenados com mecanismos seguros e pelo período necessário ao cumprimento de suas finalidades, obrigações legais, requisitos de segurança e auditoria, observadas as políticas institucionais aplicáveis. Após o término do prazo de retenção, deverão ser eliminados ou anonimizados, quando tecnicamente aplicável.

4.9.10. Caso seja necessária a presença de técnico ou representante da CONTRATADA nas dependências do HNMD, o acesso deverá ser previamente autorizado pela CONTRATANTE. O profissional deverá estar devidamente identificado por crachá contendo, no mínimo, nome, função e empresa, além de observar as regras de acesso e circulação estabelecidas pelo HNMD.

4.9.11. A CONTRATADA deverá atuar, quando aplicável, na condição de operadora de dados pessoais, realizando o tratamento em nome da CONTRATANTE e de acordo com suas instruções, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

4.9.12. A CONTRATADA deverá tratar os dados pessoais exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução do objeto contratado, sendo vedado o tratamento para fins próprios ou para finalidade incompatível com as instruções da CONTRATANTE.

4.9.13. A CONTRATADA deverá manter a confidencialidade das informações mesmo após o encerramento da contratação.

4.9.14. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus adicional, as atualizações, correções de segurança e versões necessárias à manutenção do funcionamento regular e seguro da solução, desde que compatíveis com a versão contratada e com o objeto da contratação.

4.9.15. Ao término da contratação, ou quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar os procedimentos estabelecidos para devolução, disponibilização, transferência, eliminação ou anonimização dos dados tratados em razão da execução contratual, conforme orientação da CONTRATANTE e a legislação aplicável.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.10. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.10.1. As mensagens deverão utilizar linguagem clara, objetiva e adequada ao público-alvo, evitando, sempre que possível, barreiras desnecessárias à compreensão e à participação nas pesquisas.

4.10.2. A execução dos serviços deverá observar os princípios de igualdade, acessibilidade, respeito à diversidade e não discriminação, sendo vedada a utilização da solução para tratamento discriminatório ou para finalidade incompatível com o objeto contratado.

4.10.3. As mensagens, questionários, conteúdos e demais elementos de comunicação utilizados na solução deverão respeitar a identidade institucional do HNMD e as características do público atendido, evitando conteúdo discriminatório, ofensivo, estigmatizante ou incompatível com os valores e finalidades institucionais.

4.10.4. O tratamento das informações coletadas nas pesquisas deverá observar os requisitos de privacidade, proteção de dados pessoais e segurança da informação estabelecidos no Termo de Referência e na legislação aplicável, restringindo-se às finalidades legítimas relacionadas ao objeto da contratação.

4.10.5. A CONTRATADA deverá observar a legislação trabalhista, previdenciária e de saúde e segurança do trabalho aplicável aos profissionais empregados na execução dos serviços, bem como as demais normas legais relacionadas às condições de trabalho.

4.10.6. A CONTRATADA deverá observar as demais diretrizes de sustentabilidade, acessibilidade, responsabilidade social e proteção ambiental previstas na legislação aplicável e nas normas institucionais do HNMD, desde que compatíveis com a natureza e o escopo da contratação.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.11. Os requisitos de arquitetura estão pormenorizados no Estudo Técnico Preliminar.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.12. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir, compreendendo as atividades necessárias à implantação, configuração, parametrização, integração, testes, capacitação e entrada em produção da solução, de acordo com as necessidades e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE:

4.12.1. A CONTRATADA deverá realizar reunião inicial de alinhamento com a CONTRATANTE, em prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos contados da emissão da Ordem de Serviço, com a finalidade de estabelecer o planejamento das atividades de implantação, definir os responsáveis, levantar as informações necessárias e alinhar o cronograma de execução.

4.12.2. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à CONTRATANTE o Plano de Implantação, contemplando, no mínimo, as etapas, atividades, responsáveis, dependências, prazos e critérios necessários à implantação e entrada em produção da solução.

4.12.3. A implantação deverá compreender, no mínimo:
a) preparação e disponibilização do ambiente SaaS;
b) criação e configuração dos usuários e respectivos perfis de acesso;
c) configuração das políticas de autenticação e segurança aplicáveis;

d) configuração do número oficial e da integração com a API oficial do WhatsApp Business;
e) configuração dos templates de mensagens, observados os procedimentos e requisitos da Meta;
f) criação e parametrização das pesquisas de satisfação;
g) configuração das perguntas, respostas, fluxos condicionais e mensagens de orientação;
h) configuração das regras de disparo e dos critérios para associação das pesquisas aos serviços, clínicas, unidades ou tipos de atendimento;
i) configuração de dashboards, relatórios e mecanismos de exportação; e
j) realização dos testes necessários à validação da solução antes da entrada em produção.

4.12.4. A CONTRATADA deverá prestar o suporte técnico necessário à configuração, vinculação e verificação dos ativos relacionados à API oficial do WhatsApp Business junto à Meta, cabendo à CONTRATANTE fornecer as informações e documentos institucionais necessários aos procedimentos que dependam de sua titularidade ou atuação.

4.12.5. A CONTRATADA deverá realizar testes de funcionamento da solução antes de sua entrada em produção, contemplando, no mínimo, autenticação dos usuários, aplicação das pesquisas, envio e recebimento de mensagens, funcionamento dos fluxos configurados, registro das respostas, geração de relatórios e integração com a API oficial do WhatsApp Business.

4.12.6. Eventuais inconsistências identificadas durante os testes deverão ser corrigidas pela CONTRATADA antes da entrada da solução em produção, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, quando decorrentes de falhas de configuração, implantação ou execução dos serviços sob responsabilidade da CONTRATADA.

4.12.7. A entrada em produção da solução deverá ocorrer somente após a conclusão das atividades de implantação, configuração e testes e a validação da CONTRATANTE, observados os critérios de aceite estabelecidos neste Termo de Referência.

4.12.8. A CONTRATADA deverá realizar a capacitação dos usuários indicados pela CONTRATANTE antes ou durante a entrada em produção, conforme cronograma acordado, observados os requisitos específicos de capacitação estabelecidos neste Termo de Referência.

4.12.9. A implantação deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço.

4.12.10. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, ao término da implantação, a documentação necessária à operação da solução, incluindo, quando aplicável, informações sobre configurações realizadas, usuários e perfis, fluxos de pesquisa, integrações, procedimentos operacionais e orientações para utilização da plataforma.

4.12.11. As atividades de implantação, configuração, parametrização, testes e entrada em produção deverão ser realizadas sem comprometer a segurança, a disponibilidade e a integridade das informações tratadas no âmbito da contratação.

Requisitos de Implantação

4.13. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.13.1. A CONTRATADA deverá realizar a implantação da solução em ambiente de nuvem, em modelo SaaS, disponibilizando à CONTRATANTE todos os recursos necessários ao início da operação, conforme as condições e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

4.13.2. A implantação deverá contemplar, no mínimo:
a) criação e configuração do ambiente da CONTRATANTE na plataforma;
b) criação e configuração dos usuários, perfis e respectivas permissões de acesso;
c) configuração das políticas de autenticação e segurança aplicáveis;
d) configuração e integração com a API oficial do WhatsApp Business;

e) suporte à configuração, vinculação, verificação e ativação do número oficial utilizado pelo HNMD, observados os procedimentos e requisitos estabelecidos pela Meta;
f) configuração dos templates de mensagens necessários à realização das pesquisas;
g) criação e parametrização das pesquisas de satisfação;
h) configuração dos fluxos de interação, perguntas, respostas e regras condicionais;
i) configuração das regras de disparo das pesquisas após a conclusão dos atendimentos;
j) configuração dos parâmetros de associação das pesquisas aos serviços, clínicas, unidades, tipos de atendimento ou demais dimensões definidas pela CONTRATANTE;
k) configuração dos dashboards, relatórios e indicadores; e
l) realização dos testes necessários para validação da solução antes da entrada em produção.

4.13.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE as informações e orientações necessárias para a configuração dos ativos de titularidade do HNMD relacionados à utilização da API oficial do WhatsApp Business, incluindo os procedimentos de vinculação e verificação junto à Meta, quando aplicáveis.

4.13.4. A CONTRATADA deverá realizar testes de funcionamento da solução, abrangendo, no mínimo, autenticação, acesso dos usuários, envio e recebimento de mensagens, execução dos fluxos de pesquisa, registro das respostas, geração de relatórios e funcionamento da integração com a API oficial do WhatsApp Business.

4.13.5. Eventuais falhas ou inconsistências identificadas durante a implantação e os testes, quando decorrentes de configuração ou execução dos serviços sob responsabilidade da CONTRATADA, deverão ser corrigidas sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.13.6. A entrada em produção somente deverá ocorrer após a conclusão das atividades de implantação e testes e a validação da CONTRATANTE, conforme os critérios de aceite estabelecidos neste Termo de Referência.

4.13.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar, ao término da implantação, documentação e orientações necessárias à operação da solução, incluindo, quando aplicável, informações sobre configurações realizadas, usuários e perfis, pesquisas, fluxos, integrações e procedimentos operacionais.

4.13.8. A implantação da solução deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço, observadas as demais condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.14. O prazo de garantia do serviço será igual ao do contrato

Requisitos de Experiência Profissional

4.15. A solução deverá utilizar a WhatsApp Business Platform por meio de integração oficial, observando as políticas e os requisitos vigentes da Meta. A contratada deverá comprovar que possui autorização, credenciamento ou vínculo técnico-comercial compatível com a modalidade de integração ofertada, bem como demonstrar a titularidade ou o acesso autorizado ao ambiente e ao número utilizados na prestação do serviço.

4.16. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente a contratação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho[A13]

4.17. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.18. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.19. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte bem como o SLA (acordo de nível de serviço).

4.20. A execução do serviço dever ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.21. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.22. A CONTRATADA deverá observar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como as normas, políticas, procedimentos e diretrizes de Segurança da Informação estabelecidos pela CONTRATANTE que sejam aplicáveis à execução dos serviços.

4.22.1. A CONTRATADA deverá tratar os dados pessoais e demais informações disponibilizadas pela CONTRATANTE exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução do objeto contratado, vedada sua utilização para finalidade diversa, inclusive para fins comerciais, publicitários, formação de bases de dados próprias, treinamento de modelos ou produtos, ou compartilhamento com terceiros, salvo quando expressamente autorizado pela CONTRATANTE e amparado pela legislação aplicável.

PROVA DE CONCEITO E VALIDAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO

4.23. A Prova de Conceito e Validação Técnica da Solução obedecerá os seguintes requisitos:

4.23.1 A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá realizar Prova de Conceito e Validação Técnica da Solução, destinada a demonstrar a aderência da solução ofertada aos requisitos técnicos e funcionais considerados essenciais pela CONTRATANTE, inclusive quanto à capacidade de configuração e parametrização necessários à execução do objeto.

4.23.2. A Prova de Conceito será realizada exclusivamente pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, após a fase de julgamento das propostas e antes da adjudicação, observados os procedimentos e critérios objetivos estabelecidos neste Termo de Referência e no instrumento convocatório.

4.23.3. A Prova de Conceito deverá permitir a verificação das funcionalidades e características essenciais da solução previstos para a execução contratual.

4.23.4. A avaliação deverá contemplar, no mínimo:
a) disponibilização da solução em ambiente SaaS;
b) acesso e autenticação dos usuários;
c) criação e gerenciamento de usuários e perfis;
d) criação e configuração de pesquisa de satisfação;
e) configuração de diferentes tipos de perguntas;
f) configuração de fluxos condicionais;
g) configuração de templates e variáveis de mensagens;
h) demonstração da integração com a API oficial do WhatsApp Business;
i) envio e recebimento de mensagens, inclusive com links;
j) registro estruturado das respostas;
k) associação dos resultados às dimensões de análise;
l) geração de dashboards e relatórios;
m) exportação dos resultados;
n) demonstração dos mecanismos de logs e auditoria; e
o) mecanismos de controle de comunicação e opt-out.

4.23.5. Quando determinado requisito depender de desenvolvimento ou customização específica, sua avaliação poderá ser realizada mediante demonstração de funcionalidade equivalente, protótipo

funcional, configuração simulada ou outra evidência técnica previamente definida na matriz de avaliação, desde que suficiente para comprovar a capacidade da solução de atender ao requisito.

4.23.6. A Prova de Conceito não deverá exigir o desenvolvimento integral da solução ou a execução antecipada de parcela substancial do objeto contratual, limitando-se à demonstração dos requisitos essenciais e da capacidade técnica necessária à execução da solução.

4.23.7. A avaliação será realizada mediante critérios objetivos, previamente definidos, devendo ser registrada em matriz de avaliação contendo, no mínimo, o requisito avaliado, procedimento de teste, resultado esperado, evidência apresentada e resultado da avaliação.

4.23.8. A reprovação da Prova de Conceito ocorrerá quando a solução não demonstrar o atendimento dos requisitos classificados como obrigatórios ou essenciais, conforme critérios estabelecidos no instrumento convocatório.

Sustentabilidade

4.24. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.24.1. A CONTRATADA deverá adotar, na execução dos serviços, práticas que contribuam para a redução dos impactos ambientais associados à prestação do serviço, especialmente mediante a utilização preferencial de meios digitais para comunicação, disponibilização de documentos, relatórios, materiais de apoio e demais informações relacionadas à execução contratual, evitando-se, sempre que possível, o uso desnecessário de papel e outros materiais físicos.

4.24.2. Os materiais de capacitação, manuais, relatórios e demais documentos relacionados à solução deverão ser disponibilizados preferencialmente em formato digital, ressalvada a necessidade de fornecimento em meio físico expressamente determinada pela CONTRATANTE.

4.24.3. A execução dos serviços deverá observar os princípios de sustentabilidade, eficiência no uso de recursos e redução de desperdícios, sem prejuízo do atendimento aos requisitos de segurança da informação, disponibilidade, desempenho e continuidade estabelecidos neste Termo de Referência.

Subcontratação[A21]

4.25. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.26. Não haverá exigência da garantia da contratação dos art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

4.27. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.27.1. A necessidade de disponibilização de plataforma em modelo SaaS (Software as a Service) para realização de pesquisas ativas de satisfação dos usuários, mediante envio automatizado de questionários após a conclusão dos atendimentos realizados pelas clínicas e serviços do Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD);

4.27.2. A previsão de utilização da solução por até 05 (cinco) usuários, considerando os profissionais responsáveis pela operação das pesquisas de satisfação e dos respectivos resultados; e

4.27.3. A estimativa de utilização contempla até 10.000 (dez mil) disparos ativos mensais incluídos na franquia da plataforma, com possibilidade de contratação adicional, sob demanda, de até 15.000 (quinze mil) disparos ativos mensais, cobrados mediante efetiva utilização, considerando as possíveis variações no volume de atendimentos e na frequência das campanhas de pesquisa. Para o dimensionamento das interações realizadas pelos usuários em resposta às pesquisas, considera-se, ainda, a possibilidade de utilização de até 25.000 (vinte e cinco mil) mensagens mensais, conforme as condições e regras aplicáveis à plataforma oficial do WhatsApp/Meta.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1 nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. Quanto aos direitos de propriedade intelectual, respeitar os direitos da CONTRATADA sobre a plataforma preexistente, seus componentes genéricos e tecnologias próprias, sem prejuízo de assegurar à CONTRATANTE a titularidade e o acesso aos dados por ela fornecidos ou produzidos na execução do contrato; e

5.1.9. Informar à CONTRATADA as normas, políticas e diretrizes institucionais aplicáveis à execução do objeto, especialmente as relativas à segurança da informação, ao acesso à rede e à proteção de dados pessoais, naquilo que for necessário ao cumprimento das obrigações contratuais.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. Assegurar à CONTRATANTE o acesso, a disponibilidade e a portabilidade dos dados, informações e registros produzidos ou armazenados no âmbito da execução contratual, inclusive resultados das pesquisas, históricos de interações, relatórios e demais informações institucionais, em formato estruturado e interoperável, observadas as disposições relativas à proteção de dados pessoais e à segurança da informação;

5.2.9. Preservar a confidencialidade das informações e dos dados a que tiver acesso em razão da execução contratual, observando os requisitos de segurança da informação e proteção de dados estabelecidos neste Termo de Referência, no contrato e na legislação aplicável;

5.2.10. Comunicar à CONTRATANTE, nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, a ocorrência de incidentes de segurança da informação, indisponibilidades, falhas relevantes ou eventos que possam comprometer a execução dos serviços, a segurança ou a integridade dos dados;

5.2.11. Manter os mecanismos de backup, recuperação, continuidade e restauração dos serviços necessários ao atendimento dos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência;

5.2.12. Realizar a transição contratual e disponibilizar os dados, informações e demais elementos necessários à continuidade dos serviços ou à migração para outra solução, quando aplicável, ao término do contrato, sem prejuízo das obrigações de segurança, confidencialidade e proteção de dados;

5.2.13. Executar as atividades de implantação, configuração, parametrização, integração, testes, capacitação e disponibilização da solução nos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência;

5.2.14. Manter a solução atualizada e em condições adequadas de funcionamento durante a vigência contratual, incluindo as atualizações necessárias à manutenção da segurança, compatibilidade e disponibilidade dos serviços, sem prejuízo das condições estabelecidas para alterações e novas funcionalidades;

5.2.15. Observar as políticas, regras e requisitos aplicáveis à utilização da API oficial do WhatsApp Business e às plataformas da Meta, cabendo à CONTRATADA realizar as configurações técnicas sob sua responsabilidade e prestar o suporte necessário à manutenção da integração, sem prejuízo das limitações, indisponibilidades ou alterações de regras que sejam de responsabilidade exclusiva de terceiros; e

5.2.16. Não utilizar os dados, informações ou contatos disponibilizados pela CONTRATANTE para finalidade diversa da execução do objeto, inclusive para publicidade, prospecção comercial, treinamento de modelos ou formação de bases de dados próprias.

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

5.3.4. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.5. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

5.3.6. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.7. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.3.8. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

5.3.9. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. O CONTRATADO deverá prestar o serviço de subscrição de acordo com os requisitos dos anexos e deste termo de referência.

Procedimentos de entrega, recebimento e aceite

6.2. Emissão da Ordem de Serviço:

6.2.1 A demanda de implantação será formalizada pela CONTRATANTE por meio de Ordem de Serviço (OS), conforme os critérios, limites e procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência.

6.3. Alinhamento e implantação:

6.3.1 A reunião de alinhamento entre a CONTRATADA, a equipe técnica do Centro Local de Tecnologia da Informação (CLTI) e o Serviço de Ouvidoria deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias corridos, contados do início da vigência contratual, para detalhamento das atividades de implantação, configuração, capacitação e entrada em operação.

6.3.2 A CONTRATADA deverá apresentar o cronograma detalhado de implantação em até 5 (cinco) dias corridos, contados da realização da reunião de alinhamento. O cronograma deverá indicar, no mínimo, as atividades, os responsáveis, os prazos, as dependências e os marcos de validação.

6.3.3 A ativação da solução deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos, contados do início da vigência contratual, salvo prazo distinto formalmente justificado e aprovado pela CONTRATANTE.

6.3.4 As atividades de implantação e capacitação deverão ser previamente agendadas e realizadas em horário comercial, em coordenação com as equipes técnicas do CLTI e do Serviço de Ouvidoria.

6.3.5 A entrada em produção ficará condicionada à conclusão dos testes e à confirmação, pela equipe técnica do CLTI e pelo Serviço de Ouvidoria, de que a solução atende aos requisitos funcionais e técnicos aplicáveis.

6.4. Recebimento provisório e definitivo

6.4.1. Após a comunicação formal da CONTRATADA de que a solução foi implantada e está Disponível para operação, o Fiscal Técnico verificará a execução da OS e emitirá o Termo de Recebimento Provisório em até 5 (cinco) dias úteis, contados da conclusão da verificação.

6.4.2. O recebimento provisório não afasta a responsabilidade da CONTRATADA por falhas, defeitos ou desconformidades identificados durante a verificação ou posteriormente, nos termos do contrato.

6.4.3. Confirmado o atendimento aos requisitos e critérios de aceite, o Gestor do Contrato, ou outro agente formalmente designado conforme as normas aplicáveis, emitirá o Termo de Recebimento Definitivo em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório.

6.4.4. Caso sejam identificadas pendências ou desconformidades, a CONTRATANTE as registrará formalmente e estabelecerá prazo para correção pela CONTRATADA. O recebimento definitivo ocorrerá após a comprovação do saneamento das pendências.

6.5. Medição e pagamento

6.5.1. A implantação será paga em parcela única após a conclusão das atividades contratadas, a habilitação das contas, a configuração da solução, a realização dos testes e a emissão do Termo de Recebimento Definitivo correspondente.

6.5.2. Os serviços de disponibilização da plataforma e de suporte continuado serão medidos e pagos mensalmente, após a apuração da execução no período, a verificação dos níveis de serviço previstos no SLA e o recebimento definitivo da parcela mensal, conforme critérios de medição estabelecidos neste Termo de Referência.

6.5.3. **Os serviços de mensageria ou demais itens sob demanda serão medidos pelo quantitativo efetivamente utilizado e autorizado pela CONTRATANTE**, conforme unidade de medição, regras de contabilização e limites contratuais definidos neste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá apresentar relatório detalhado de consumo para conferência e ateste.

6.5.4. A CONTRATADA deverá encaminhar a nota fiscal relativa à implantação em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo correspondente.

6.5.5. As notas fiscais dos serviços mensais deverão ser encaminhadas até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao período de competência, acompanhadas dos relatórios de execução, medição, consumo e níveis de serviço necessários à conferência. Por necessidade operacional, a CONTRATANTE poderá, mediante comunicação formal da CONTRATADA, estabelecer data diversa para o encaminhamento das notas fiscais, anterior ou posterior à data originalmente prevista, sem alteração do período de competência dos serviços.

6.5.6. O Gestor do Contrato encaminhará a documentação fiscal, após a conferência e o ateste, à Gerência de Contratos e ao Setor de Finanças para processamento da liquidação e pagamento, observados os prazos e as condições previstos no contrato.

6.5.7. A nota fiscal que apresentar erro ou inconsistência será devolvida à CONTRATADA para correção, observados os procedimentos e prazos previstos no contrato e na legislação aplicável.

6.6. Alterações de preços da Meta

6.6.1. Eventuais alterações das políticas de tarifação ou dos preços praticados pela Meta não implicarão reequilíbrio econômico-financeiro automático.

6.6.2. Qualquer alteração de valores relacionada à mensageria deverá observar os preços, critérios de medição, limites e condições estabelecidos no contrato, bem como os mecanismos de reajuste ou revisão legalmente aplicáveis. A CONTRATADA deverá apresentar documentação comprobatória da alteração e demonstrativo de seu impacto, quando solicitar análise pela CONTRATANTE.

6.6.3. A alteração de preços ou de condições comerciais não poderá ser aplicada unilateralmente pela CONTRATADA. Qualquer modificação dependerá de análise e formalização pela CONTRATANTE, conforme o contrato e a legislação aplicável.

Materiais a serem disponibilizados

6.7. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:[A5]

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.8. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.8.1. A necessidade de disponibilização de plataforma em modelo SaaS (Software as a Service) para realização de pesquisas ativas de satisfação dos usuários, mediante envio automatizado de questionários após a conclusão dos atendimentos realizados pelas clínicas e serviços do Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD);

6.8.2. A previsão de utilização da solução por até 05 (cinco) usuários, considerando os profissionais responsáveis pela operação das pesquisas de satisfação e dos respectivos resultados; e

6.9. A estimativa de utilização contempla até 10.000 (dez mil) disparos ativos mensais incluídos na franquia da plataforma, com possibilidade de contratação adicional, sob demanda, de até 15.000 (quinze mil) disparos ativos mensais, cobrados mediante efetiva utilização, considerando as possíveis variações no volume de atendimentos e na frequência das campanhas de pesquisa. Para o dimensionamento das interações realizadas pelos usuários em resposta às pesquisas, considera-se, ainda, a possibilidade de utilização de até 25.000 (vinte e cinco mil) mensagens mensais, conforme as condições e regras aplicáveis à plataforma oficial do WhatsApp/Meta.

Formas de transferência de conhecimento

6.10. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

Procedimentos de transição e finalização do contrato[A7]

6.11. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.11.1. A contratada deverá, ao final da vigência contratual, entregar todos os dados produzidos na plataforma da Contratada, bem como do Whatsapp Business;

6.11.2. Portabilidade dos dados, assegurando que as informações coletadas possam ser disponibilizadas à Administração em formato estruturado, aberto, interoperável e amplamente utilizável;

6.11.3. Procedimentos de transição e encerramento da solução, assegurando a disponibilização dos dados e das informações necessárias à sua interpretação e migração ao término da contratação;

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.12. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no [Anexo].

Mecanismos formais de comunicação

6.13. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

I) Ordem de Serviço;
II) Ata de Reunião;
III) Ofício;
IV) Sistema de abertura de chamados;
V) E-mails e Cartas; e
VI) Telefone 0800 ou Whatsapp.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.14. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.15. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS I e H.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. 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.

7.2. 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.

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

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante a vigência.

7.7. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1 Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Rotinas de Fiscalização

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico do contrato 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.

7.14. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

7.18.1. Verificar se todos os requisitos e condições previstos para a implantação da solução foram atendidos pela Contratada;

7.18.2. Verificar se a integração da plataforma com a API oficial do WhatsApp Business foi realizada de acordo com as especificações estabelecidas, observadas as políticas e os requisitos aplicáveis da Meta;

7.18.3. Apoiar o Serviço de Ouvidoria na extração, consulta e disponibilização dos dados e resultados das pesquisas, verificando sua integridade e organização, de modo a subsidiar as atividades de acompanhamento e gestão;

7.19. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

7.20. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento,

as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.21. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.22. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.22.1. Manter organizados e atualizados os registros e documentos relacionados à fiscalização administrativa, de forma a assegurar a rastreabilidade dos atos praticados durante a execução contratual;

7.22.2. Comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, qualquer ocorrência administrativa que possa comprometer a continuidade ou a regularidade da execução contratual.

7.22.3. Acompanhar a execução financeira do contrato, observando os valores contratados, os serviços efetivamente prestados, os quantitativos utilizados e os respectivos documentos fiscais;

7.22.4. Verificar, previamente ao pagamento, a compatibilidade entre os valores constantes da nota fiscal e os serviços efetivamente executados e atestados pela fiscalização técnica;

7.22.5. Acompanhar os prazos de vigência contratual, de modo a subsidiar o gestor do contrato quanto à necessidade de adoção tempestiva das providências relacionadas à prorrogação, renovação ou encerramento contratual;

7.22.6. Acompanhar a formalização de apostilamentos e termos aditivos, quando necessários, observando os procedimentos e requisitos administrativos aplicáveis;

7.22.7. Registrar e acompanhar as ocorrências de natureza administrativa relacionadas à execução contratual, inclusive aquelas decorrentes de descumprimento de obrigações pela Contratada;

7.22.8. Verificar a necessidade de aplicação de glosas em razão de serviços não executados, executados parcialmente ou em desconformidade com as condições contratadas; e

7.22.9. Acompanhar os processos de aplicação de sanções administrativas, quando cabíveis, assegurando o registro das ocorrências e o encaminhamento da documentação necessária ao gestor do contrato.

Gestor do Contrato

7.23. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.23.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.23.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.23.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.23.4. emitir 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 nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.23.5. 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 com competência para tal, conforme o caso.

7.23.6 elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.23.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.23.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.23.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.[A2]

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto neste Termo de Referência.

8.1.1. A aplicação dos indicadores previstos neste IMR observará os registros da plataforma, chamados de suporte, ordens de serviço, relatórios de atendimento e demais evidências disponíveis durante a execução contratual.

8.1.2. O eventual ajuste no pagamento decorrente da aplicação dos indicadores será realizado de forma proporcional ao nível de serviço efetivamente prestado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis quando caracterizado descumprimento de obrigação contratual.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	**Atendimento dos Chamados e Ordens de Serviço nos prazos estabelecidos.**
Finalidade	Assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos para implantação, configuração, correção de falhas, manutenção, suporte técnico e demais atividades de responsabilidade da Contratada.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 95%.
Instrumento de medição	Registros das Ordens de Serviço, chamados, solicitações formais e relatórios de atendimento da Contratada, confrontados com os registros da fiscalização contratual.
Forma de acompanhamento	O indicador será apurado pela fiscalização do contrato (Serviço de Ouvidoria), considerando a quantidade de demandas concluídas dentro do prazo em relação à quantidade total de demandas com prazo de conclusão no período de referência.

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	IAP = (QCP / QTD) × 100 Onde: • IAP = Índice de Atendimento no Prazo; • QCP = quantidade de demandas concluídas dentro do prazo estabelecido; • QTD = quantidade total de demandas com prazo de conclusão no período de referência.
Observações	Obs. 1: Não serão computados como atraso os períodos em que a execução estiver suspensa por motivo comprovadamente atribuível à Contratante, por indisponibilidade de informações ou acessos de responsabilidade da Contratante ou por fato superveniente devidamente justificado e aceito pela fiscalização. Obs. 2: Os prazos serão contados conforme a unidade de tempo estabelecida para cada obrigação contratual.
Início de Vigência	A partir da abertura do chamado ou do início da execução da obrigação correspondente.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP ≥ 95%: sem ajuste; IAP ≥ 80% e < 95%: ajuste de 10% sobre o valor correspondente ao mês de referência da fatura em que o serviço não foi executado conforme esperado; IAP ≥ 70% e < 80%: ajuste de 20% sobre o valor correspondente ao mês de referência da fatura em que o serviço não foi executado conforme esperado; e IAP < 70%: ajuste de 30% sobre o valor correspondente ao mês de referência da fatura em que o serviço não foi executado conforme esperado.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

8.2.1. não produziu os resultados acordados,

8.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.4.1. além dos demais critérios estabelecidos neste TR, será considerado o disposto no item 4.5.3 deste TR.

Recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo, podendo ser prorrogado por igual período.

8.6. O prazo para recebimento provisório 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.

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.10. Para efeito de recebimento provisório e faturamento, será considerado o período e a etapa de execução correspondentes a cada item contratado, observando-se os seguintes critérios:

8.10.1. Para o serviço de implantação e treinamento, o faturamento (único) ocorrerá após a conclusão das atividades previstas e o respectivo recebimento provisório pela Contratante, mediante comprovação do atendimento aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência;

8.10.2. Para a licença de uso da plataforma, o faturamento ocorrerá mensalmente, considerando o período de efetiva disponibilização da solução e o atendimento das condições contratuais;

8.10.3. Para os serviços de disparos e interações sob demanda, o faturamento observará os quantitativos efetivamente utilizados no período de referência, conforme registros da plataforma e demais mecanismos de controle disponibilizados pela Contratada e validados pela fiscalização;

8.10.4. O pagamento ficará condicionado à apresentação da documentação fiscal correspondente e ao ateste da execução dos serviços pela fiscalização do contrato, observados os critérios de medição, os níveis de serviço e os eventuais ajustes decorrentes do Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

8.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.11.1. o fiscal técnico do contrato deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.12. 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.

8.13. 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.

8.14. 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.

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

8.16. 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.

8.17. 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.

8.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, prorrogáveis por igual período, 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:

8.18.1 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, conforme regulamento.

8.18.2. 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 ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

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

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

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

8.19. 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 quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

8.21. 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.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.22. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.22.1. envio de mensagens de forma unitária, verificando a correta configuração, transmissão e registro da mensagem;

8.22.2. envio de mensagens em lote, verificando o processamento dos disparos, o registro das mensagens e o atendimento aos limites contratados e às regras aplicáveis da plataforma;

8.22.3. verificação dos mecanismos de controle e limitação de envio de mensagens, inclusive quanto aos quantitativos contratados e aos parâmetros configurados para os disparos;

8.22.4. configuração e execução de pesquisa de satisfação e demais parâmetros definidos pela Contratante;

8.22.5. registro e consulta das respostas obtidas, verificando a integridade e a associação das informações aos respectivos registros da pesquisa;

8.22.6. exportação dos dados e resultados das pesquisas em formato disponibilizado pela solução, verificando a integridade e a organização das informações;

8.22.7. utilização dos dashboards e demais recursos de visualização e acompanhamento dos resultados das pesquisas;

8.22.8. criação, alteração e configuração de usuários e respectivos perfis de acesso, verificando as permissões correspondentes a cada perfil;

8.22.9. verificação dos mecanismos de autenticação, recuperação e controle de acesso à plataforma, conforme os requisitos de segurança estabelecidos neste Termo de Referência;

8.22.10. verificação dos registros de envio, entrega, leitura, interação e resposta das mensagens;

8.22.11. verificação da geração e disponibilização dos relatórios previstos no contrato;

8.22.12. verificação da integração e do funcionamento da solução com a API oficial do WhatsApp Business, observadas as configurações e os requisitos estabelecidos para a contratação;

8.22.13. realização de testes de acesso e utilização da plataforma pelos usuários indicados pela Contratante, incluindo as funcionalidades correspondentes aos perfis de Administrador e Operador;

8.22.14. verificação da disponibilidade das funcionalidades contratadas e da correção de eventuais não conformidades identificadas durante os testes.

Liquidação

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.24. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos 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.

8.25. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I – a data de emissão;
II – a identificação da Contratada e os respectivos dados cadastrais;
III – os dados do contrato e da Contratante;
IV – a descrição detalhada dos serviços prestados;
V – o período correspondente à execução dos serviços;
VI – o valor a pagar;
VII – o destaque dos valores relativos às retenções tributárias cabíveis, quando aplicável; e
VIII – os demais elementos exigidos pela legislação tributária e pelas normas aplicáveis ao processamento da despesa.

8.26. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, 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.

8.27. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada 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 14.133/2021.

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.28.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.29. 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.

8.30. 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.

8.31. 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.

8.32. 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

8.33. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.34. 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

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

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

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

8.37.1. 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. [A7]

8.38. 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.

Reajuste

8.48. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da assinatura do contrato.

8.49. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

8.52. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.53. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.54. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.55. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.56. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.[A18]

8.56.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.56.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.56.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.56.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.57. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar, no prazo estabelecido de 48 horas, os esclarecimentos solicitados pela Contratante referentes à execução dos serviços, ressalvadas as questões de natureza técnica que demandem análise específica, para as quais deverá ser observado o prazo estabelecido no TR.	Advertência. Em caso de reincidência, poderá ser aplicada multa, observados a gravidade da conduta, o prejuízo causado e os critérios estabelecidos no contrato.

2	Deixar de cumprir os prazos estabelecidos para implantação, configuração, correção de falhas ou execução de outras atividades previstas no contrato, sem justificativa aceita pela Contratante.	Aplicação do ajuste previsto no IMR, quando cabível, sem prejuízo das sanções administrativas correspondentes ao descumprimento contratual, quando caracterizado.
3	Deixar de atender aos chamados de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço – SLA, de forma injustificada.	Aplicação do ajuste previsto no IMR, quando cabível. Em caso de descumprimento reiterado ou prejuízo à execução do objeto, poderão ser aplicadas as sanções administrativas cabíveis.
4	Deixar de disponibilizar ou manter as funcionalidades contratadas, de forma injustificada, comprometendo a utilização da plataforma.	Advertência ou multa, conforme a gravidade e extensão do descumprimento, sem prejuízo dos ajustes previstos no IMR, quando aplicáveis.
5	Deixar de observar as obrigações relativas à segurança da informação, confidencialidade e proteção dos dados às quais a Contratada esteja obrigada contratualmente.	Multa, sem prejuízo das demais medidas administrativas e legais cabíveis, considerando a gravidade da ocorrência e os danos eventualmente causados.
6	Deixar de realizar as atividades de capacitação previstas no contrato, sem justificativa aceita pela Contratante.	Advertência e determinação para realização da atividade no prazo estabelecido pela fiscalização. Em caso de reincidência, poderá ser aplicada multa, conforme os critérios estabelecidos no contrato.
7	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual prevista no TR.	Advertência. Em caso de reincidência ou quando configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, poderá ser aplicada multa, observados a gravidade da conduta e os critérios estabelecidos no contrato.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;
b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
c) der causa à inexecução total do contrato;
d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **01**% (**um** por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30** (**trinta**) dias.

9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.4.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “**e**” a “**h**” de **10**% (**dez** por cento) a **30**% (**trinta** por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “**c**”, de **10**% (**dez** por cento) a **30**% (**trinta** por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “**b**”, de **5**% (**cinco** por cento) a **15**% (**quinze** por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **3** % (**três** por cento) a **15**% (**quinze** por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “**a**”, de **5**% (**cinco** por cento) a **15**% (**quinza** por cento) do valor da contratação.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

9.11.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos

pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.2. O fornecedor será selecionado por meio de dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão do valor estimado da contratação enquadrar-se no limite legal estabelecido para a dispensa de licitação em razão do valor, conforme os valores vigentes na data da contratação.

Regime de Execução

10.3. O regime de execução do contrato será por dispensa de licitação, com os itens agrupados em grupo único, em razão da interdependência e complementaridade dos serviços que compõem a solução.

Exigências de habilitação

10.4. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.5. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

10.7. 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;

10.8. 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;[A6]

10.9. 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.

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

10.11. 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;

10.12. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.13. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.14. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.15. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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

10.17. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

10.19. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.20. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.21. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.22. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.[A9]

Qualificação Econômico-Financeira

10.23. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.24. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.25. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas :

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

Ativo Total

$$SG = \frac{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

10.26. Caso a empresa interessada apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC).

10.27. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação ;

10.28. 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;

10.29. 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.

10.30. 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.

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

Qualificação Técnica

10.32. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.32.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.33. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.33.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.33.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 1 (um) anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

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

10.33.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.33.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.34. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.35. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

10.36. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.37. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

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

10.39. Se o fornecedor 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, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.40. 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.

Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

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

10.41.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

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

10.41.6.1. ata de fundação;

10.41.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.41.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.41.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.41.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.41.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R$ 52.298,34(**cinquenta e dois mil, duzentos e noventa e oito reais e trinta e quatro centavos**). , conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item**.

11.1.1. O valor global estimado engloba a previsão de consumo integral dos itens sob demanda, os quais serão remunerados por preço unitário de acordo com a demanda executada.

11.5. Em caso de Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

11.5.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

11.5.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

11.5.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

11.5.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I. Gestão/unidade: [...];
II. Fonte de recursos: [...];
III. Programa de trabalho: [...];
IV. Elemento de despesa: [...]; e
V. Plano interno: [...].

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.[A1]

12.4. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

_____	_____	_____
Integrante	Integrante	Integrante

Requisitante	Técnico	Administrativo
WALLACE FERNANDO PEDROSA DE PAULA *Primeiro-Sargento (EF)* 05.381.11	*GUSTAVO ANGELO DA SILVA DE OLIVEIRA* *Capitão de Corveta (T)* *96.0883.89*	*WANESSA DE OLIVEIRA FERNANDES* *Segundo-Sargento (EF)* *13.1310.95*

Autoridade Máxima da Área de TIC[A2]
_____ *GUSTAVO ANGELO DA SILVA DE OLIVEIRA* *Capitão de Corveta (T)* *96.0883.89*

Rio de Janeiro, 06 de outubro de 2026.

Aprovo,

Autoridade Competente[A3]
_____ ANDREA NINO DORNELES NEVES Capitão de Mar e Guerra (IM) Superintendente de Administração

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Assinado digitalmente por: Nathan Ramos Monteiro Sousa
2026.11.19 08:22:30 -03'00'

NATHAN RAMOS MONTEIRO SOUSA

Responsável pela contratação direta

ANDREA NINO DORNELES NEVES:02946772756

Assinado de forma digital por ANDREA NINO DORNELES NEVES:02946772756
Dados: 2026.11.19 13:56:32 -03'00'

ANDREA NINO DORNELES NEVES

Autoridade competente