

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. O objeto desta contratação consiste na aquisição da Plataforma WhatsApp Business, via SERPRO, para implementação de canal de comunicação institucional, incluindo recursos de automação, integração com sistemas transacionais do MPTO, assistente virtual inteligente para atendimento automatizado, mecanismos de certificação oficial, funcionalidades para envio de notificações proativas, gestão de métricas e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), visando modernizar o atendimento ao cidadão tocaninense, ampliar o acesso aos serviços ministeriais e aumentar a eficiência operacional do Ministério Público do Estado do Tocantins.

1.2. Especificação Detalhada do Objeto

Grupo	Item	Descrição completa do objeto	Unid.	Quantidade Estimada	Valor Unitário (R\$)	Grupo/ CATSER	Item/ CATSER	Subtotal (R\$)
1	1	Instalação / Setup da Plataforma	Instalação	1	1.891,13	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	1.891,13
	2	Assinatura Mensal da Plataforma (WABA)	meses	12	425,5035	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	5.106,04
	3	Mensagem de Serviço	Por mensagem	550.008 /ano	0,0000	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	0,00
	4	Mensagens de Marketing	Por mensagem	7.008/ano	0,5849	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	4.098,98
	5	Mensagens de Utilidade	Por mensagem	720.000 /ano	0,0636	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	45.792,00
	6	Mensagens de Autenticação (OTP)	Por mensagem	200.004 /ano	0,0636	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	12.720,25
	7	Envio de Mensagem – Simples	Por mensagem	550.008	0,0100	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	5.500,08
	8	Envio de Mensagem – Modelo	Por mensagem	927.012 /ano	0,0200	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	18.540,24
Total Estimado da Contratação (12 meses):								R\$ 93.648,72

Tabela 01 - Especificação detalhada do objeto

1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto Federal n. 10.818/2021, adotado no âmbito do MPTO pelo Ato PGJ n. 036/2022.

1.4. O objeto desta contratação caracteriza-se como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.5. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, a contar da data de publicação do instrumento contratual no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, conforme o art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.5.1. Em caso de reajustamento de instrumento contratual, será adotado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), ou outro índice oficial que legalmente melhor venha a substituí-lo, acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.

1.6. O Catálogo de Serviços (CATSER) e o Catálogo de Materiais (CATMAT) possuem limitações e suas descrições nem sempre atendem as especificidades das aquisições do Ministério Público do Estado do Tocantins (MPTO). Caso haja divergência entre as especificações do CATSER/CATMAT e deste TR, prevalecerão as especificações que constam do último.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Ministério Público do Estado do Tocantins (MPTO), no cumprimento de sua missão institucional, necessita estabelecer canais de comunicação eficientes, modernos e amplamente acessíveis à população tocaninense. A efetividade da atuação ministerial está intrinsecamente relacionada à capacidade de dialogar com o cidadão, receber demandas, realizar notificações e manter a sociedade informada sobre suas ações.

2.2. Nesse cenário, a implementação de um canal de comunicação institucional baseado em plataforma de mensagem instantânea possibilitará ao MPTO diversos benefícios estratégicos. Em primeiro lugar, permitirá a democratização do acesso aos serviços e informações do órgão. O cidadão poderá interagir utilizando uma ferramenta com a qual já está familiarizado, em horários convenientes e sem necessidade de deslocamento físico.

2.3. Além disso, a solução viabilizará a automação de processos comunicacionais por meio da integração com sistemas transacionais do MPTO, permitindo o envio de notificações proativas sobre o andamento de procedimentos, lembretes de prazos, convocação para audiências, além de possibilitar o esclarecimento automatizado de dúvidas frequentes mediante de assistentes virtuais inteligentes. Essa automação não apenas aumentará a eficiência operacional, reduzindo a carga de trabalho de atendimento manual, como também proporcionará respostas mais rápidas e precisas aos cidadãos.

2.4. Portanto, a presente contratação justifica-se pela necessidade premente de modernizar os canais de comunicação do MPTO com a sociedade tocantinense, ampliando o acesso aos serviços ministeriais, aumentando a eficiência operacional, fortalecendo a transparência institucional e, fundamentalmente, aprimorando o cumprimento da missão constitucional do Ministério Público em favor da coletividade.

2.5. Análise do Modelo de Contratação Atual

2.5.1. Atualmente, o Ministério Público do Estado do Tocantins (MPTO) não dispõe de solução contratada que possibilite a comunicação institucional com os cidadãos por meio de plataformas de mensageria instantânea.

3. ALINHAMENTO À ESTRATÉGIA

3.1. Aos Objetivos Estratégicos do PEI-MPTO-2020-2029:

3.1.1. A pretensa contratação alinha-se aos seguintes objetivos estratégicos do Planejamento Estratégico do Ministério Público do Estado do Tocantins (PEI-MPTO-2020-2029), nos termos da Resolução CPJ n. 006, de 5 de agosto de 2020^[1]:

- Melhorar os resultados da atuação finalística promovendo infraestrutura adequada;
- Assegurar informação, inovação e tecnologias adequadas.

3.2 Previsão no PCA

3.2.1. A demanda em questão consta do Plano de Contratações Anual (PCA) de 2026, na forma abaixo resumida:

Identificador da Futura Contratação (PNCP)	N. DFD	Grupo/Classe Catmat/Catser	Descrição da Necessidade	Data Conclusão da Fase Externa da Contratação	Valor Total Estimado
925892-150/2026	295/2025	26077 - Software como serviço - saas	Serviços Especializados de Tecnologia referentes à Plataforma WhatsApp Business	02/03/2026	R\$ 171.252,00

Tabela 02 - Previsão no Plano de Contratações Anual (PCA)

3.3. Alinhamento ao PDTI 2025-2026 (Art. 5º da Resolução n. 283/2024):

Descrição da Ação Prevista	A02.1.2
Ação	Contratar serviços de TIC
Perspectiva do Mapa Estratégico	Objetivos Finalísticos

Tabela 03 - Alinhamento ao PDTI 2025-2026

3.4. Alinhamento com o Plano de Logística Sustentável (PLS)

3.4.1. A Política de Sustentabilidade Ambiental, regulamentada pelo MPTO por meio da Resolução CPJ n. 004/2018, prevê que o respectivo Plano de Logística Sustentável seja instituído e implementado gradativamente. Até sua efetiva consolidação, serão observados, de forma subsidiária, os critérios de sustentabilidade ambiental definidos na Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 01/2010, em consonância com o disposto no art. 144 da Lei n. 14.133/2021. A contratação ora pretendida está alinhada às diretrizes da Resolução CPJ nº 004/2018, reafirmando o compromisso institucional com a adoção de práticas responsáveis e sustentáveis.

3.4.2. Nesse contexto, a solução de comunicação digital baseada em plataforma de mensageria instantânea contribui diretamente para a sustentabilidade ao promover a redução significativa de deslocamentos físicos dos cidadãos às unidades do Ministério Público, diminuindo conseqüentemente as emissões de gases de efeito estufa associadas ao transporte.

3.4.3. Adicionalmente, a desmaterialização de processos comunicacionais proporcionará substancial redução no consumo de papel, envelopes e demais insumos relacionados ao envio de correspondências físicas e notificações impressas. A adoção de infraestrutura em nuvem, operada pelo SERPRO com eficiência energética otimizada, dispensa investimentos em servidores locais e equipamentos que demandariam consumo contínuo de energia elétrica e recursos para refrigeração.

3.4.4. Sob a perspectiva econômica, a racionalização de recursos públicos mediante condições diferenciadas do Acordo Institucional nº 06/2025 e a otimização operacional decorrente da automação de atendimentos reforçam a sustentabilidade financeira da iniciativa. Portanto, a contratação harmoniza-se integralmente com os princípios de sustentabilidade que norteiam a gestão responsável dos recursos públicos no âmbito do MPTO.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. A Plataforma WhatsApp Business constitui-se como solução tecnológica que permite a órgãos públicos e empresas comunicarem-se de forma profissional, eficiente e em grande escala com cidadãos e clientes. A solução disponibiliza serviços digitais diretamente no aplicativo de mensagens mais utilizado pelos brasileiros, possibilitando que os cidadãos interajam com a instituição, acompanhem solicitações e recebam notificações de forma instantânea e segura.

4.2. O acesso à plataforma processa-se mediante integração via API oficial do WhatsApp, não requerendo que o usuário final instale qualquer aplicativo adicional, pois utiliza o WhatsApp já presente em seu smartphone. A integração institucional será realizada mediante configuração técnica executada pelo SERPRO, conectando a API aos sistemas e painéis de gerenciamento do MPTO.

4.3. A gestão das comunicações será realizada mediante painel administrativo fornecido pelo SERPRO, no qual gestores e operadores designados pela instituição poderão monitorar mensagens enviadas e recebidas, acompanhar indicadores de entrega e leitura, gerenciar templates de mensagens aprovados, controlar consumo por categoria de mensagem e gerar relatórios gerenciais consolidados. O painel corporativo disponibiliza dashboards em

tempo real que apresentam visão consolidada do volume de comunicações, taxas de engajamento, tempo médio de resposta e distribuição de mensagens por categoria.

4.4. O acompanhamento do consumo de mensagens realiza-se através de sistema de bilhetagem detalhado que registra automaticamente cada mensagem enviada, classificando-a por categoria (serviço, utilidade, marketing ou autenticação), horário de envio, status de entrega e custo associado. O gestor pode acessar relatórios mensais discriminados que permitem controle orçamentário preciso e identificação de padrões de utilização para otimização de custos.

4.5. Quanto ao horário de disponibilidade do serviço, a plataforma opera em regime de alta disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, com SLA (Service Level Agreement) garantido pelo SERPRO conforme estabelecido contratualmente. A infraestrutura de processamento de mensagens é dimensionada para suportar picos de demanda e garantir entrega em tempo adequado mesmo em situações de volume excepcional.

4.6. O suporte técnico aos gestores e operadores é disponibilizado pelo SERPRO por meio de múltiplos canais, incluindo central de atendimento telefônico, sistema de abertura de chamados técnicos, documentação técnica completa em português e equipe de customer success dedicada ao setor público. O suporte contempla orientações sobre configuração, troubleshooting de problemas técnicos, esclarecimento de dúvidas sobre faturamento e auxílio na otimização de uso da plataforma.

4.7. Ademais, a contratação da solução processar-se-á mediante adesão ao Acordo Institucional nº 06/2025 firmado entre CNMP e SERPRO, nos termos do Termo de Adesão formalizado pelo MPTO em 23/04/2025. A fundamentação legal para adesão encontra-se no artigo 6º, inciso II, da Instrução Normativa SGD/ME nº 67/2021, que autoriza a adesão a acordos de cooperação celebrados por órgãos ou entidades da Administração Pública.

4.8. Outrossim, a contratação terá prazo de vigência inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, respeitada a vigência máxima decenal, conforme previsto no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021. A definição do prazo inicial de 12 meses justifica-se pela necessidade de estabelecer período adequado para implantação completa da solução, treinamento das equipes, integração com sistemas institucionais e avaliação dos resultados de comunicação digital antes de comprometimentos plurianuais.

4.9. A natureza do objeto contratado, caracterizado como serviço de execução continuada de plataforma de comunicação institucional, enquadra-se perfeitamente nas hipóteses que autorizam a prorrogação contratual, desde que mantidas as condições de vantajosidade para a Administração e o interesse público na continuidade da prestação dos serviços.

4.10. O valor total estimado da contratação, para o período de 12 (doze) meses, encontra-se em conformidade com os preços praticados no mercado, conforme demonstrado na análise de contratações públicas similares e na Tabela de Referência estabelecida no Acordo Institucional nº 06/2025 firmado entre CNMP e SERPRO.

4.11. Além disso, a execução contratual será acompanhada por fiscal e gestor designados formalmente, responsáveis por verificar o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, atestar a prestação dos serviços para fins de pagamento, acompanhar os indicadores de desempenho da plataforma e zelar pela manutenção das condições de qualidade e disponibilidade do serviço.

4.12. Justificativa para parcelamento ou não da contratação

4.12.1. No caso específico da contratação da plataforma WhatsApp Business API via SERPRO, o parcelamento do objeto revela-se tecnicamente inaplicável, não apenas por razões operacionais e econômicas, mas também pela natureza unitária da solução e do modelo de fornecimento adotado pelo prestador de serviços.

4.12.2. A plataforma WhatsApp Business API consiste em uma solução integrada de comunicação institucional, disponibilizada pela Meta Platforms, Inc. (detentora dos direitos de propriedade intelectual sobre o WhatsApp) e ofertada no Brasil por meio de provedores oficiais de soluções de negócios (Business Solution Providers - BSP), dentre os quais se inclui o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), qualificado e credenciado pela Meta para essa finalidade.

4.12.3. A solução é comercializada de forma indivisível, compreendendo o acesso à infraestrutura de mensageria, APIs de integração, recursos de automação, gestão de múltiplos atendentes, ferramentas de analytics, validação oficial de conta corporativa (selo verde verificado) e suporte técnico especializado. Todos esses elementos compõem um ecossistema tecnológico único e interdependente, cuja fragmentação compromete a funcionalidade, a segurança e a conformidade regulatória exigida pela Meta.

4.12.4. Além disso, o SERPRO, atua como intermediário exclusivo para contratação de serviços corporativos do WhatsApp Business API no âmbito do Acordo Institucional nº 06/2025 firmado com o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), ao qual o Ministério Público do Estado do Tocantins (MPTO) aderiu formalmente por meio de Termo de Adesão, conforme consta do Processo SEI CNMP nº 19.00.4009.0006706/2024-50.

4.12.5. Importante ressaltar que a própria Súmula TCU nº 247 estabelece condicionantes para a obrigatoriedade do parcelamento, quais sejam: (i) que o objeto seja divisível; e (ii) que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo, ou perda de economia de escala. No caso em tela, resta demonstrado que o objeto, além de tecnicamente integrado e indivisível, está submetido a regime de fornecimento específico por provedor oficial credenciado, tornando o parcelamento não apenas prejudicial, mas juridicamente inócuo diante da dispensa de licitação que se impõe.

4.12.6. Ademais, conforme estabelecido na Cláusula Terceira do Plano de Trabalho anexo ao Acordo Institucional nº 06/2025, a contratação coordenada pelo CNMP visa justamente "proporcionar melhores condições econômicas para contratação de serviços de tecnologia da informação, favorecendo a economicidade" e "disponibilizar serviços adequados e customizados às necessidades do CNMP e dos órgãos do Ministério Público", objetivos que seriam frustrados pelo fracionamento do objeto.

4.12.7. Portanto, a exceção prevista na própria Súmula TCU nº 247 e no art. 47, inciso II, da Lei nº 14.133/2021 – que condicionam o parcelamento à viabilidade técnica e vantagem econômica – aplica-se integralmente ao presente caso, justificando plenamente a contratação integral da solução WhatsApp Business API via SERPRO, nos termos do Acordo Institucional ao qual o MPTO formalmente aderiu.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Requisitos do Negócio:

5.1.1. Os requisitos de negócio para aquisição dos serviços da Plataforma WhatsApp Business, visando a comunicação institucional com cidadãos e partes interessadas, são:

5.1.1.1. Possibilidade de enviar e receber mensagens de forma automatizada através da integração com sistemas corporativos do Ministério Público do Estado do Tocantins;

- 5.1.1.2. Capacidade de iniciar conversações com usuários mediante adesão prévia (opt-in) para envio de notificações sobre andamento de processos, eventos de interesse e informações institucionais;
- 5.1.1.3. Disponibilização de canal de atendimento ao cidadão 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do aplicativo WhatsApp já instalado no dispositivo do usuário;
- 5.1.1.4. Possibilidade de integração com chatbots para atendimento automatizado de dúvidas frequentes e direcionamento adequado de solicitações;
- 5.1.1.5. Capacidade de enviar mensagens estruturadas (HSM) previamente aprovadas pela Meta para diferentes tipos de conversação (utilidade, marketing e autenticação);
- 5.1.1.6. Obtenção do selo de Conta Comercial Oficial (OBA) para garantir autenticidade e prevenir fraudes de identidade nas comunicações institucionais;
- 5.1.1.7. Garantia de escalabilidade no envio de mensagens com limites progressivos conforme manutenção dos níveis de qualidade estabelecidos pela plataforma;
- 5.1.1.8. Disponibilização de relatórios de prestação de serviços discriminando volumes consumidos e tipos de conversações realizadas.

5.2. Requisitos Sociais, Ambientais, Culturais e de Sustentabilidade:

- 5.2.1. Promover a inclusão digital ao utilizar plataforma de comunicação amplamente difundida na população brasileira, facilitando o acesso aos serviços do Ministério Público;
- 5.2.2. Garantir acessibilidade da comunicação através de formato visual que facilite a compreensão de mensagens institucionais por diferentes perfis de cidadãos;
- 5.2.3. Reduzir custos operacionais e impacto ambiental ao substituir comunicações físicas (papel, correspondências) por meio digital;
- 5.2.4. Respeitar a privacidade e autonomia do cidadão através do mecanismo de opt-out, permitindo que o usuário se recuse a receber mensagens institucionais;
- 5.2.5. Contribuir para transparência institucional ao facilitar o acesso do cidadão a informações sobre andamento de processos e serviços disponíveis;
- 5.2.6. Observar as práticas de sustentabilidade do SERPRO enquanto empresa pública federal de tecnologia da informação.

5.3. Requisitos Legais:

- 5.3.1. Observância integral à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) em todas as etapas do tratamento de dados pessoais;
- 5.3.2. Cumprimento das obrigações estabelecidas na Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos);
- 5.3.3. Atendimento aos dispositivos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- 5.3.4. Conformidade com a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e suas regulamentações, incluindo o Decreto nº 11.129/2022;
- 5.3.5. Respeito às políticas e diretrizes da Meta para uso da Plataforma WhatsApp Business;
- 5.3.6. Observância ao artigo 195, inciso XI, da Lei nº 9.279/1996 quanto à proteção de informações confidenciais;
- 5.3.7. Cumprimento das disposições da Lei nº 10.406/2002 (Código Civil) e preceitos de Direito Público;
- 5.3.8. Adequação às convenções internacionais anticorrupção ratificadas pelo Brasil (Decretos nº 3.678/2000, 4.410/2002 e 5.687/2006);

5.4. Requisitos de Segurança e Privacidade:

- 5.4.1. Implementação de medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteção de dados pessoais contra destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, difusão ou acesso não autorizados;
- 5.4.2. Manutenção de programa de segurança da informação que identifique riscos prováveis e razoáveis para segurança da rede e minimize vulnerabilidades;
- 5.4.3. Garantia de confidencialidade por meio de restrição de acesso aos dados pessoais somente aos colaboradores que efetivamente precisem tratá-los para execução do contrato;
- 5.4.4. Comunicação imediata ao cliente em caso de incidente de segurança, vazamento ou perda de dados pessoais, no prazo máximo de 5 (cinco) dias com informações completas;
- 5.4.5. Capacidade de rastreamento e auditoria das operações realizadas sobre dados pessoais, mantendo registros adequados;
- 5.4.6. Monitoramento técnico do consumo da plataforma para detecção de padrões irregulares, possíveis incidentes de segurança ou uso indevido do serviço;
- 5.4.7. Garantia de sigilo de informações confidenciais trocadas entre as partes, conforme obrigações da Lei nº 5.615/70 aplicáveis aos colaboradores do SERPRO;
- 5.4.8. Exclusão ou devolução de todos os dados pessoais e suas cópias em até 30 (trinta) dias após término da vigência contratual, salvo obrigação legal de retenção;
- 5.4.9. Observância aos princípios de finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção e não discriminação estabelecidos no art. 6º da LGPD;

5.5. Requisitos Tecnológicos:

- 5.5.1. Disponibilização de API (WhatsApp Business API) para integração com sistemas corporativos do cliente, permitindo envio e recebimento de mensagens de forma programática;
- 5.5.2. Fornecimento de gerenciador de fila de mensagens que garanta vazão adequada e escalabilidade conforme volume de conversações;
- 5.5.3. Compatibilidade com ambiente Cloud API disponibilizado pela Meta para uso dos Business Solution Providers (BSP);
- 5.5.4. Suporte à API de Gerenciamento de Negócios para configuração programática de ativos da conta WhatsApp Business Account (WABA);
- 5.5.5. Capacidade de criação e gestão de WABA (WhatsApp Business Account) representando o CNPJ do cliente no ambiente gerenciador de negócios;
- 5.5.6. Disponibilização de modelo de atuação On Behalf Of (OBO) permitindo ao SERPRO realizar operações e cadastros em nome do cliente;

- 5.5.7. Suporte a diferentes tipos de mensagens estruturadas (HSM) para conversações de utilidade, marketing e autenticação;
- 5.5.8. Integração com sistema de bilhetagem e faturamento baseado em consumo de conversações;
- 5.5.9. Fornecimento de canais de atendimento e suporte técnico remoto 24x7 para acionamentos de severidade alta;
- 5.5.10. Compatibilidade com protocolo HTTPS e padrões de segurança da informação para transmissão de dados;
- 5.5.11. Capacidade de processamento de mensagens com diferentes tipos de conteúdo (texto, imagens, documentos, áudio) conforme permitido pela plataforma WhatsApp Business.

5.6. Requisitos Mínimos Para Prestação Do Serviço

- 5.6.1. A habilitação da conta WhatsApp Business do contratante (WABA) será efetuada em até 5 (cinco) dias úteis após a criação do seu Ambiente Gerenciador de Negócios.
- 5.6.2. Após a contratação, o contratante nomeia usuários do seu Ambiente Gerenciador de Negócios que serão responsáveis por auxiliar o SERPRO no processo de adoção da plataforma.
- 5.6.3. O time de gestão de produto do SERPRO inicia o cadastro do contratante no Ambiente Gerenciador de Negócios da empresa que é habilitado para prover serviços da Plataforma WhatsApp Business. Serão efetuadas as seguintes configurações:
 - 5.6.3.1. Abertura da WhatsApp Business Account (WABA) do contratante. A WABA funciona como uma carteira que representa uma empresa (um CNPJ). A WABA permite ao SERPRO atuar em nome da empresa ou órgão contratante (modelo on behalf of).
 - 5.6.3.2. Cadastro de número(s) telefônico(s) de WhatsApp do órgão ou o do serviço. Caso o CNPJ do contratante ainda não esteja validado, esta quantidade estará limitada a dois números. Este número passará por um processo de validação imediato.
 - 5.6.3.3. Configuração do nome e da imagem de exibição que representarão aquele número de telefone. O nome de exibição passa por um processo que verifica se este é aderente às políticas e é facilmente identificável como pertencente à empresa ou órgão em questão.
- 5.6.4. É iniciado o processo de validação dos dados informados e a conta torna-se parcialmente ativa, disponibilizando um número limitado de conversas iniciadas pela empresa, e ilimitado de conversas iniciadas pelo usuário.
- 5.6.5. O contratante deve integrar seus sistemas à API para enviar e receber mensagens. No caso de sistemas hospedados no SERPRO, esta integração poderá ser contratada à parte.
- 5.6.6. Com a utilização constante e manutenção dos níveis de qualidade de mensagens, os limites de envio da conta do contratante serão gradativamente elevados no Ambiente Gerenciador de Negócios.
- 5.6.7. Após o número estar validado e ativo na plataforma, o contratante deve solicitar o selo de conta oficial do WhatsApp, mediante nova verificação detalhada junto à Meta com o apoio da equipe de produto da solução.
- 5.6.8. Para a implantação do serviço deverá ser contratado o Serviço de instalação/setup que compreende consultoria para configuração do ambiente gerenciador de negócios do contratante; a criação da conta WhatsApp que representará a carteira do contratante (WABA) no ambiente gerenciador de negócios do SERPRO; consultoria e priorização sobre solicitações relacionadas a políticas, números do WhatsApp e nomes de exibição; consultoria e apoio no processo de obtenção do Selo Oficial Business Account (selo OBA). Em cenários de portabilidade (quando o contratante já possui número oficial na Plataforma WhatsApp Business contratado com outro BSP), o processo de instalação é um pouco diferente, mas o esforço empreendido para o resultado final é equivalente.

5.7. Garantia da contratação:

- 5.7.1. Não haverá exigência da garantia da contratação.

6. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Condições de Entrega:

- 6.1.1. A implantação do serviço será conforme cronograma a ser definido em reunião técnica entre o SERPRO e o Contratante, a ser agendada em até 15 (quinze) dias úteis a contar da data da efetiva contratação a ser firmada entre as partes, devendo contemplar as etapas e atividades pertinentes a implantação e disponibilidade da Plataforma WhatsApp Business.
- 6.1.2. O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.
- 6.1.3. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do contratante, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

6.2. Garantia, Manutenção e Assistência Técnica:

- 6.2.1. O SERPRO prestará os serviços nos termos acordados, desde que o contratante tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.
- 6.2.2. A solicitação de atendimento ou suporte técnico para o serviço desejado poderá ser realizada pelo contratante durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.
- 6.2.3. Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.
- 6.2.4. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do contratante e para acompanhamento do tempo de atendimento.
- 6.2.5. Em caso de ocorrência de desvio, o contratante deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.
- 6.2.6. Ao final do atendimento o contratante receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.
- 6.2.7. Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
------------	-----------	---------------------

Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

Tabela 04 - Classificação quanto à prioridade de atendimento

6.2.8. O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao contratante, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: <https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento>.

6.2.9. O SERPRO comunicará, formalmente, ao contratante qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

6.2.10. O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

6.3. Acordo de Nível de Serviço (ANS):

6.3.1. Os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do contratante pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir e levarão em consideração o período de faturamento especificado nas condições gerais deste contrato:

COD	Indicador	Intervalo	Avaliação	Desconto
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço (24h)*	95% ≤ Disp < 98%	Mensal**	0,5% sobre o valor faturado no período
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço (24h)*	93% ≤ Disp < 95%	Mensal**	1,0% sobre o valor faturado no período
NS.01	Disponibilidade (disp) de acesso ao serviço (24h)*	0% ≤ Disp < 93%	Mensal**	1,5% sobre o valor faturado no período

Tabela 05 - Acordo de Nível de Serviço (ANS)

6.3.2. A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação.

6.3.3. Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos ao próprio contratante ou terceiros, por erros de operação do contratante.

6.4. Da Propriedade Intelectual e Direito Autoral

6.4.1. A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO. Esta disposição se justifica porque o objeto contratual consiste na prestação de serviços mediante plataforma tecnológica padronizada e previamente desenvolvida pela contratada, não havendo desenvolvimento customizado, produção de código-fonte exclusivo, modelos de dados proprietários ou artefatos específicos para o contratante, caracterizando-se como serviço de natureza continuada em infraestrutura compartilhada no qual o SERPRO atua como Business Solution Provider (BSP) autorizado pela Meta, de modo que a manutenção da propriedade intelectual pela contratada não viola o art. 21, VII, da Resolução CNMP n. 283/2024, pois não se trata de desenvolvimento de Solução de TI sob encomenda, mas de prestação de serviço tecnológico padronizado, modalidade na qual a propriedade dos ativos tecnológicos permanece legitimamente com o prestador de serviços.

7. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. Obrigações da Contratada

7.1.1. Antes do início da execução contratual, designar formalmente (mediante comunicação escrita) preposto responsável por representar a contratada (Art. 22, I, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.1.2. Dar encaminhamento, na figura do preposto, às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual (Art. 22, II, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.1.3. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Administração, durante a execução do serviço (Art. 22, III, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.1.4. Disponibilizar todos os meios e facilidades indispensáveis à fiscalização da Solução de TI pela contratante (Art. 22, IV, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.1.5. Quando especificada, manter equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de TI, durante a execução do contrato (Art. 22, V, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.1.6. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de TI durante a execução do contrato (Art. 22, VI, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.1.7. Dar o cumprimento aos termos da Lei n. 13.709/2018 (LGPD) (Art. 22, VIII, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.1.8. Executar os serviços conforme as especificações previstas neste instrumento, na proposta comercial e no contrato, e consoante a legislação aplicável.

7.1.9. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação no momento da contratação.

7.1.10. Comunicar, formalmente, ao contratante qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

7.1.11. Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo contratante por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

7.1.12. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos)

correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o contratante na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

7.2. Obrigações da Contratante (PGJ-TO)

7.2.1. Encaminhar formalmente as demandas, conforme os critérios estabelecidos. (Art. 21, I, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.2.2. Apresentar, na forma da legislação em vigor, os documentos e informações necessárias à execução dos serviços objeto da contratação.

7.2.3. Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no item 6.2.8., qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério da contratada a sua aceitação.

7.2.4. Informar e manter operantes os dados de contato registrados neste TR, bem como comunicar tempestivamente à contratada as atualizações dessas informações.

7.2.5. Prestar todas as informações relacionadas à execução do serviço que sejam solicitadas pela contratada (Art. 21, V, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.2.6. Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste instrumento (Art. 21, IV, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.2.7. Receber e atestar a nota fiscal ou fatura emitida pela contratada, procedendo, conforme o caso, à emissão da nota técnica e envio para as providências relacionadas com o pagamento (Art. 21,II, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.2.8. Aplicar as sanções administrativas, quando necessárias, observado o direito ao contraditório e a ampla defesa e devido processo legal (Art. 21,III, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.2.9. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades da contratante, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente à contratada sobre cada ocorrência excepcional.

7.2.10. Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética da contratada, sob pena de suspensão/rescisão dos serviços desta.

7.2.11. Designar servidor para acompanhar e fiscalizar o contrato, conforme previsto na legislação de regência, e ato interno específico.

7.2.12. Orientar a contratada acerca da correta execução do serviço contratado e autorizar o acesso de seu pessoal aos locais de trabalho.

7.2.13. Notificar a contratada em razão de qualquer descumprimento das obrigações assumidas no contrato, alertando sobre as penalidades que poderão ser aplicadas, caso persista, de forma injustificada, a irregularidade.

7.2.14. Manter a contratada informada de quaisquer atos da administração pública que interfiram direta ou indiretamente nos serviços contratados.

7.2.15. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de TI por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável (Art. 21, VI, Resolução CNMP n. 283/2024).

7.2.16. A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste TR será exclusiva da contratada, conforme justificado no item 6.4. deste documento (Art. 21,VII, Resolução CNMP n. 283/2024).

8. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO ^[2]

8.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, conforme as cláusulas avençadas e as normas previstas na Lei de regência, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2. A gestão e fiscalização do contrato será exercida, no que couber, pelas regras gerais estabelecidas no Capítulo VI (Da execução dos Contratos) da Lei n. 14.133/2021 e nos termos do Ato PGJ n. 018/2023^[3], publicada no DOMP n. 1658, de 30/03/2023.

8.3. As comunicações entre o MPTO e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

8.4. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo gestor e fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos, e será exercida por servidores designados por ato da contratante, a quem incumbirá acompanhar a gestão e execução dos serviços contratados, para serem cumpridas todas as condições estabelecidas na avença, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conforme ato interno específico.

8.4.1. Caberá ao Gestor do Contrato a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e de acompanhamento da execução contratual, e dos atos preparatórios à instrução processual, ao encaminhamento da formalização dos procedimentos de competência da Área de Contratos^[4], ao pagamento, à comunicação de ocorrência de infrações administrativas, à extinção dos contratos, dentre outros;

8.4.2. Caberá ao Fiscal técnico o acompanhamento do contrato para avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital, para fins de pagamento, conforme o resultado pretendido pela administração, com o eventual auxílio da fiscalização administrativa;

8.4.3. Caberá ao fiscal administrativo o acompanhamento dos aspectos administrativos contratuais em relação às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como o controle das revisões, reajustes, repactuações, atesto e pagamento das faturas e providências tempestivas quando do inadimplemento do contratado;

8.5. O Gestor e Fiscais terão poderes para agir e decidir perante a Contratada, inclusive rejeitando serviços que estiverem em desacordo com o Contrato, com as Normas Técnicas estabelecidas para o objeto/serviço e com a melhor técnica consagrada pelo uso.

8.6. Das decisões do Gestor e Fiscais do contrato, poderá a contratada recorrer à Contratante, responsável pelo acompanhamento do contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis da respectiva comunicação.

9. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ^[5]

9.1. A contratada poderá ser responsabilizada administrativamente pelas infrações previstas no art. 155, da Lei n. 14.133/2021 e no artigo 3º, do Ato PGJ n. 0006/2025, de 5 de fevereiro de 2025, o qual dispõe sobre o processo administrativo sancionador e a aplicação de sanções administrativas aos licitantes e

contratados no âmbito do Ministério Público do Estado do Tocantins, ficando sujeita à aplicação das seguintes sanções, nos termos do artigo 4º, do Ato PGJ n. 0006/2025:

9.1.1. Advertência;

9.1.2. Multa;

9.1.3. Impedimento de licitar e contratar;

9.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.2. A aplicação das sanções previstas no item 9.1, ocorrerá sem prejuízo de responsabilização civil, criminal ou outra prevista em lei específica.

9.3. A aplicação das sanções previstas no item 9.1, não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à administração pública.

9.4. A apuração de infrações cometidas por licitante ou contratado e a aplicação das respectivas penalidades, será realizada mediante a prévia e regular instauração de Processo Administrativo Sancionador (Prads), no qual serão assegurados ao infrator o exercício dos princípios do contraditório e da ampla defesa, consoante as normas contidas nos arts. 156 a 163 da Lei n. 14.133/2021, bem como o disposto no artigo 34 e seguintes do Ato PGJ n. 0006/2025.

9.5. Nas hipóteses de cometimento de qualquer infração administrativa, poderão ser aplicadas ao infrator, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, as seguintes sanções:

9.5.1. Advertência, por faltas de pequena relevância, consideradas estas o descumprimento de obrigações ou deveres que não impactem objetivamente a execução do contrato e não causem prejuízos ao MPTO (art. 156, I c/c § 2º, da Lei n. 14.133/2021 e art. 5º, § 1º do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.5.1.1. A aplicação da advertência será cabível somente para contratos vigentes ou contratos com garantia do objeto ainda em execução (art. 5º, § 2º do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.5.2. A multa compensatória, de natureza indenizatória, poderá ocasionar a extinção do contrato e será aplicada em caso de inexecução parcial no valor de 2% (dois por cento) sobre a parcela inadimplida (art. 155, I e II, Lei 14.133/2021 e art. 13, I, do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.5.2.1. Para a presente contratação, considera-se (art. 15, I, do Ato PGJ n. 0006/2025):

I – inexecução parcial: o atraso injustificado superior a 10 (dez) dias no cumprimento das obrigações principais.

9.5.3. A multa compensatória, de natureza indenizatória, poderá ocasionar a extinção do contrato e será aplicada em caso de inexecução total em 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato (art. 155, III, Lei 14.133/2021 e art. 13, II, do Ato PGJ n. 0006/2025);

9.5.3.1. Para a presente contratação, considera-se (art. 15, II do Ato PGJ n. 0006/2025):

II – inexecução total: o atraso injustificado superior a 20 (vinte) dias no cumprimento da obrigação principal assumida.

9.5.4. A definição do percentual nos itens 9.5.2 e 9.5.3 considerou a especificidade do objeto, bem como sua reduzida essencialidade para o funcionamento do MPTO (art. 13, parágrafo único, c/c 28 do Ato PGJ n. 0006/2025), haja vista a baixa dependência para continuidade das atividades institucionais, meio e fim, pelos serviços a serem contratados.

9.5.5. Multa moratória em razão do atraso na execução ou na entrega do objeto contratado sem motivo justificado; considera-se atraso justificado aquele decorrente de fato superveniente que impeça a execução ou a entrega do objeto no prazo estabelecido, comprovado por meio de documentos (art. 155, VII, Lei 14.133/2021 e art. 10, parágrafo único, do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.5.5.1. A multa moratória poderá ser de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado, limitada a 10% (dez por cento), e calculada sobre o valor da parcela inadimplida, em caso de inexecução parcial, quando ensejar o atraso na execução ou na entrega do objeto contratado sem motivo justificado (art. 155, VII da Lei 14.133/2021 e art. 11 do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.5.5.2. A aplicação da multa moratória não impedirá a conversão em compensatória e a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas no Ato PGJ n. 0006/2025.

9.5.6. O cometimento de infrações durante o certame licitatório poderá ensejar a aplicação de multa nos seguintes percentuais (art. 18 e seguintes do Ato PGJ n. 0006/2025):

I – de 2,5% (dois vírgula cinco por cento) a 5% (cinco por cento) pelas condutas de:

- a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- b) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

II – de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) pelas condutas de:

- a) não celebrar o contrato; ou
- b) não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de proposta comercial;

III – de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) pelas condutas de:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento durante o certame;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

9.6. Impedimento de licitar e contratar com o estado do Tocantins será aplicado pelo prazo máximo de 3 (três) anos àquele que cometer infração administrativa, quando não se justificar a imposição de sanção mais grave (art. 23 e seguintes do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.6.1. O impedimento de licitar e contratar com o estado do Tocantins será aplicado quando o licitante ou contratado:

I – der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao MPTO, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, pelo prazo de até 3 (três) anos (art. 24, I do Ato PGJ n. 0006/2025);

II – der causa à inexecução total do contrato, pelo prazo de até 2 (dois) anos (art. 24, II do Ato PGJ n. 0006/2025);

III – deixar de entregar a documentação exigida para o certame, pelo prazo de até 3 (três) meses (art. 24, III do Ato PGJ n. 0006/2025);

IV – não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, pelo prazo de até 6 (seis) meses (art. 24, IV do Ato PGJ n. 0006/2025);

V – não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, pelo prazo de até 1 (um) ano (art. 24, V do Ato PGJ n. 0006/2025);

VI – ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado, pelo prazo de até 6 (seis) meses (art. 24, VI do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.6.1.1. A conduta do item 9.7.1, inciso I, fica configurada quando o inadimplemento pela contratada for grave ou inescusável (art. 24, §1º do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.6.1.2. Enquadram-se na conduta do item 9.7.1, inciso III, os seguintes comportamentos, sem prejuízo de outros verificados no decorrer da licitação ou da execução do contrato (art. 24, §2º do Ato PGJ n. 0006/2025):

I – deixar de entregar documentação imposta pelo edital ou contrato;

II – entregar documentação em manifesta desconformidade com as exigências do edital ou contrato;

III – fazer entrega parcial de documentação exigida no edital ou contrato.

9.6.1.3. Consideram-se enquadrados na conduta do item 9.7.1 inciso IV, sem prejuízo de outros verificados no decorrer da licitação ou execução do contrato (art. 24, §3º do Ato PGJ n. 0006/2025):

I – deixar de atender a convocações do agente de contratação durante o trâmite do certame ou atendê-las de forma insatisfatória;

II – deixar de encaminhar ou encaminhar em manifesta desconformidade com o edital as amostras solicitadas pelo agente de contratação;

III – abandonar o certame;

IV – solicitar a desclassificação após a abertura de sessão do certame.

9.6.1.4. A conduta prevista no item 9.7.1 inciso V, ficará materializada quando o licitante ou contratado desistir de formalizar o contrato ou aditivo, inclusive após concordar com a prorrogação de vigência (art. 24, §4º do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.7. Declaração de inidoneidade, que terá prazo mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos, qualifica negativamente o licitante ou contratado e os impede de licitar ou de contratar com qualquer órgão ou entidade da administração pública, direta ou indireta, de todos os entes federativos (art. 25, do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.7.1. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada quando o licitante ou contratado (art. 26, do Ato PGJ n. 0006/2025):

I – apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato, pelo prazo de até 4 (quatro) anos (art. 26, I do Ato PGJ n. 0006/2025);

II – fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato, pelo prazo de até 5 (cinco) anos (art. 26, II do Ato PGJ n. 0006/2025);

III – comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, pelo prazo de até 5 (cinco) anos (art. 26, III do Ato PGJ n. 0006/2025);

IV – praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação pelo prazo de até 5 (cinco) anos (art. 26, IV do Ato PGJ n. 0006/2025);

V – praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal n. 12.846, de 1º de agosto de 2013, pelo prazo de até 6 (anos) anos (art. 26, V do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.7.1.1. Considera-se a conduta do item 9.7.1, inciso II, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita ou à indução de agentes públicos a erro (art. 24, §1º do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.7.1.2. Considera-se a conduta prevista no item 9.7.1, inciso IV, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento da licitação ou do contrato, sem prejuízo de outras que venham a ser verificadas no decorrer da licitação ou da execução contratual (art. 24, §2º do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.7.2. A aplicação da declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a administração pública direta e indireta deve ser precedida de análise jurídica e será de competência exclusiva do Procurador-Geral de Justiça (art. 27, do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.8. Quando aplicadas as multas aqui previstas, mediante regular Processo Administrativo Sancionatório, o pagamento dos valores devidos será realizado e processado mediante a observância das regras estipuladas na Subseção V, do Ato PGJ n. 0006/2025).

9.9. As sanções descritas nos itens 9.1.1. (Advertência), 9.1.3. (impedimento de licitar e contratar) e 9.1.4. (Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar) poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no item 9.1.2. (multa), sendo que a aplicação de uma não exclui a de outra, nem impede a sobreposição de outras sanções previstas na Lei Federal n. 14.133/2021, nos termos do disposto no art. 4º, §2º, do Ato PGJ n. 0006/2025.

Instalação 9.10. Para a aplicação das sanções administrativas será observado o rito de instrução processual disposto no Capítulo III (Dosimetria), art. 28 a 33 do Ato PGJ n. 0006/2025, além dos princípios do contraditório e da ampla defesa, da razoabilidade e da proporcionalidade.

10. DOS CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO DO OBJETO/SERVIÇO

10.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, após a criação do Ambiente Gerenciador de Negócios do contratante, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato (Fiscal Técnico), para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e no contrato.

10.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e no contrato, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da notificação da contratada.

10.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de **05 (dias) dias corridos** a contar do recebimento provisório (item 10.1), após a verificação do objeto e consequente aceitação mediante a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

10.4. Somente após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), a Contratada será notificada pelo Fiscal Administrativo para emissão e o fornecimento da Nota Fiscal (ou instrumento de cobrança equivalente), bem como o fornecimento das certidões negativas de débitos.

10.5. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

10.5.1. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do contratante, a contratada emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

10.6. No caso de controvérsia sobre a execução do serviço, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, a empresa deverá ser comunicada para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

10.7. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do serviço ou de saneamento da nota fiscal, ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

10.8. 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.

10.9. O recebimento definitivo do valor mensal será realizado em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento ou disponibilização da documentação relativa aos serviços executados.

10.9.1. Transcorrido o prazo estabelecido para o recebimento definitivo sem que haja manifestação formal do contratante, o SERPRO procederá à emissão automática das notas fiscais correspondentes aos serviços mensais prestados.

11. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

11.1. Liquidação:

11.1.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de **10 (dez) dias corridos** para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos de ato interno específico.

11.1.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem os limites previstos em lei para a dispensa de licitação em razão do valor.

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

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

11.1.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

11.2. Prazo de pagamento:

11.2.1. O pagamento será efetuado no prazo de até **10 (dez) dias corridos** contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

11.2.2. Não ocorrendo o pagamento por parte do MPTO dentro do prazo estipulado nesta contratação, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

- I. Multa de 1% (um por cento); e
- II. Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

11.2.3. O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permitirá a suspensão imediata dos serviços pela CONTRATADA, hipótese em que o CONTRATANTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

11.3. Forma de pagamento:

11.3.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária em favor da contratada, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pela credora.

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

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

11.3.4. 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.

12. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR ^[6]

12.1. Modalidade e Tipo de Licitação

12.1.1. A Constituição Federal de 1988 estabelece, como regra geral, que as contratações públicas deverão ser realizadas mediante processo de licitação pública, ressalvando casos específicos:

Art. 37. (...)

XXXI - "ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações".

12.1.2. Não obstante a regra constitucional, algumas hipóteses de contratação direta são excepcionadas, em que se prescinde a licitação de forma motivada, buscando uma promoção mais célere do interesse público.

12.1.3. A Lei Federal n. 14.133/2021 estabelece duas hipóteses de contratação direta: uma em que a inviabilidade de competição conduz à inexigibilidade

da licitação, e outra em que se justifica afastar o processo licitatório para desenvolver um procedimento mais eficiente e célere.

12.1.4. No presente caso, o fornecedor será selecionado mediante contratação direta, por dispensa de licitação, com fundamento no artigo 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a contratação direta para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

12.1.5. O SERPRO (Serviço Federal de Processamento de Dados), empresa pública federal vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, foi criado pela Lei nº 4.516/1964 com a finalidade específica de prestar serviços de processamento de dados e tecnologia da informação à Administração Pública, além disso, detém expertise consolidada e infraestrutura específica para prestação de serviços de tecnologia da informação às instituições públicas, atuando como Business Solution Provider (BSP) autorizado pela Meta para comercialização da Plataforma WhatsApp Business, posição que lhe confere condições técnicas e jurídicas diferenciadas para atendimento às necessidades da Administração Pública, justificando a contratação direta mediante Termo de Adesão ao Acordo Institucional Nº 06/2025 (ID SEI 0460107).

12.2. Exigências de Habilitação

12.2.1. Habilitação jurídica:

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

12.2.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista:

12.2.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas.

12.2.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n. 1.751, de 2 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

12.2.2.4. 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 n. 5.452, de 1º de maio de 1943.

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

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

12.2.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal 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.

13. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

13.1. Estima-se para a presente contratação o montante de **R\$ 93.648,72** (Noventa e três mil, seiscentos e quarenta e oito reais, setenta e dois centavos), com base na Tabela de Referência estabelecida no Acordo Institucional nº 06/2025.

13.2. Os valores praticados refletem condições comerciais negociadas coletivamente para todos os ramos e unidades do Ministério Público brasileiro, garantindo economicidade e padronização contratual.

Grupo	Item	Descrição completa do objeto	Unid.	Quantidade Estimada	Valor Unitário (R\$)	Grupo/CATSER	Item/CATSER	Subtotal (R\$)
1	1	Instalação / Setup da Plataforma	Instalação	1	1.891,13	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	1.891,13
	2	Assinatura Mensal da Plataforma (WABA)	meses	12	425,5035	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	5.106,04
	3	Mensagem de Serviço	Por mensagem	550.008 /ano	0,0000	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	0,00
	4	Mensagens de Marketing	Por mensagem	7.008/ano	0,5849	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	4.098,98
	5	Mensagens de Utilidade	Por mensagem	720.000 /ano	0,0636	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	45.792,00
	6	Mensagens de Autenticação (OTP)	Por mensagem	200.004 /ano	0,0636	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	12.720,25
	7	Envio de Mensagem – Simples	Por mensagem	550.008	0,0100	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	5.500,08
	8	Envio de Mensagem – Modelo	Por mensagem	927.012 /ano	0,0200	131 - Serviço de computação em nuvem	26077 - Software como serviço - saas	18.540,24
Total Estimado da Contratação (12 meses):								R\$ 93.648,72

Tabela 06 - Estimativa do valor da contratação

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados na Lei Orçamentária Anual (2025), classificada na programação orçamentária a seguir:

Unidade Gestora: 070100 - Procuradoria-Geral de Justiça;

Ação: 03.126.1170.10370000 - Estruturação de Tecnologia da Informação para as Unidades do MPTO

Natureza da Despesa: 3.3.3.90.40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica;

Fonte: 0500 - Recursos Ordinários.

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

15. INFORMAÇÕES GERAIS AOS FORNECEDORES

15.1. A Equipe de Planejamento da Solução foi instituída por meio da Portaria n. 1932/2025 (ID SEI 0465312), publicada no Diário Oficial do MPTO n. 2293, nos termos da **Resolução n. 283, de 5 de fevereiro de 2024**, do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). Deste modo, os artefatos de planejamento serão elaborados e assinados pelos integrantes requisitante, técnico e administrativo abaixo listados:

EQUIPE	INTEGRANTE REQUISITANTE (Representante da Área Requisitante)	INTEGRANTE TÉCNICO (Representante da Área de TI)	INTEGRANTE TÉCNICO (Representante da Área de TI)	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO (Representante da Área Administrativa)
SERVIDOR	Arnaldo Henriques da Costa Neto	Monalysa Cibelly Lima dos Santos	Van Lins de Paula	Jorgiano Soares Pereira
MATRÍCULA	79507	124093	125029	120026
TELEFONE	(63) 3216-8887	(63) 3216-8851	(63) 3216-7674	(63) 3216-1887
E-MAIL	arnaldoneto@mpto.mp.br	monalysasantos@mpto.mp.br	vanpaula@mpto.mp.br	jorgianopereira@mpto.mp.br

15.2. A Equipe de Planejamento da Solução em referência será coordenada pelo servidor Arnaldo Henriques da Costa Neto.

15.3. Os integrantes da Equipe de Planejamento da Solução **DECLARAM** que tiveram ciência expressa das suas indicações e das suas respectivas atribuições antes de serem formalmente designados.

Local e data registrada em sistema.

[1] Art. 8º. Os Objetivos Estratégicos são: III - No âmbito das perspectivas de "Atuação Ministerial (Execução)" e "Apoio e Gestão (Administração)": a) Promover a imagem do MPTO, estreitando o relacionamento institucional com os Poderes e o diálogo com a sociedade, mediante atuação e comunicação adequadas. IV - Na perspectiva de "Apoio e Gestão (Administração)": a) Melhorar os resultados da atuação finalística, promovendo infraestrutura adequada; [...] c) Assegurar informação, inovação e tecnologias adequadas.

[2] Art. 25 da Resolução CNMP n. 283/2024

[3] Regulamenta a atuação dos gestores e fiscais no âmbito do Ministério Público do Estado do Tocantins.

[4] Art. 57 do RIMPTO.

[5] Art. 25 da Resolução CNMP n. 283/2024

[6] Art. 28 da Resolução CNMP n. 283/2024

[7] Art. 31 da Resolução CNMP n. 283/2024.



Documento assinado eletronicamente por **Van Lins de Paula, Integrante Técnico**, em 27/02/2026, às 14:49, conforme art. 33, do Ato PGJ nº 120, de 06 de novembro de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **Jorgiano Soares Pereira, Integrante Administrativo**, em 27/02/2026, às 14:50, conforme art. 33, do Ato PGJ nº 120, de 06 de novembro de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **Monalysa Cibelly Lima dos Santos, Integrante Técnico**, em 27/02/2026, às 14:52, conforme art. 33, do Ato PGJ nº 120, de 06 de novembro de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **Arnaldo Henriques Da Costa Neto, Técnico Ministerial Especializado**, em 27/02/2026, às 15:00, conforme art. 33, do Ato PGJ nº 120, de 06 de novembro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mpto.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0487314** e o código CRC **6FAE753D**.

19.30.1034.0001278/2025-65

Quadra 202 Norte, Av. LO 4, Conj. 1, Lotes 5 e 6, Plano Diretor Norte, CEP: 77006-218, Palmas/TO.
Telefone: (63) 3216-7600