

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2026
PLATAFORMA BNC <https://bnc.org.br>

O **CONSÓRCIO METROPOLITANO DE SERVIÇOS DO PARANÁ – COMESP**, sediado na Rua da Paz, 236, Centro, Curitiba/PR, CEP: 80.060-160, por intermédio da Coordenação de Compras e Licitações, torna público que realizará licitação, modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, tendo como critério de julgamento “**MENOR PREÇO GLOBAL**” nos termos da Lei Federal de Licitações e Contratos n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei Complementar n.º 123/2006 e alterações, Resolução n.º 002/2023, Resolução n.º 004/2024 – COMESP, Portaria n.º 04/2026, n.º 06/2026 e n.º 26/2026, ambas do COMESP, disponíveis para consulta no site www.comesp.atende.net - Transparência – Diário Oficial e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital:

<p>PREGÃO ELETRÔNICO:</p> <p>21/2026</p> <p>TIPO: MENOR PREÇO GLOBAL</p> <p>AMPLA CONCORRÊNCIA</p> <p>MODO DE DISPUTA: Aberto e fechado</p>	<p>Início da sessão / disputa de lances:</p> <p>09h00min do dia 05/05/2026</p> <p>Será sempre considerado o horário de Brasília (DF) para todas as indicações de tempo constantes neste Edital.</p> <p>O recebimento das propostas e documentos de habilitação se dará exclusivamente por meio eletrônico, no endereço https://bnc.org.br, conforme datas e horários definidos acima.</p>
--	--

1. OBJETO: Contratação de empresa especializada para fornecimento de **Sistema de Atendimento Digital Multicanal com Comunicação Unificada**, que permita a operacionalização de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, integrado também a **solução de telefonia VoIP com URA e fila de atendimento**, de forma convergente aos demais canais digitais. A solução deverá ser disponibilizada na modalidade **SaaS (Software como Serviço)**, pelo período de 12 (doze) meses, incluindo implantação, configuração, customização inicial, treinamento, suporte técnico, manutenção contínua, aplicativos móveis para atendentes e disponibilização de provedores oficiais de mensagens, em especial o **WhatsApp Business API (BSP – Business Solution Provider)**, conforme especificações técnicas e condições estabelecidas no termo de referência.

2. VALOR MÁXIMO DA LICITAÇÃO: O preço global máximo para o presente procedimento licitatório é de **R\$ 581.343,02 (quinhentos e oitenta e um mil e trezentos e quarenta e três reais e dois centavos)**, para o período de 12 (doze) meses.

3. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

Processo 3556/2026

Parecer Contábil n.º 127/2026.

1. Trata-se de protocolo para contratação de empresa pelo valor estimado de **R\$ 581.343,02 (Quinhentos e oitenta e um mil trezentos e quarenta e três reais e dois centavos)** divididos através do exercício e anos subsequentes conforme quadro abaixo:



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



2026	2027	2028	2029
R\$ 387.562,02	R\$ 193.781,00	R\$	R\$

2. O dispêndio será realizado nas seguintes dotações orçamentárias:

Exercício de 2026 R\$ 116.268,61

Fonte 10001 – Recursos Livres
Desdobramento 01.001.0004.0122.0001.2001 – Contrato de Rateio – Administração
Despesa 3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento
Reduzido 14

Exercício de 2026 R\$ 271.293,41

Fonte 10001 – Recursos Livres
Desdobramento 01.002.0010.0122.0001.2002 – Contrato de Rateio – Saúde
Despesa 3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento
Reduzido 42

Exercício de 2027 R\$ 58.134,30

Fonte 10001 – Recursos Livres
Desdobramento 01.001.0004.0122.0001.2001 – Contrato de Rateio – Administração
Despesa 3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento
Reduzido

Exercício de 2027 R\$ 135.646,70

Fonte 10001 – Recursos Livres
Desdobramento 01.002.0010.0122.0001.2002 – Contrato de Rateio – Saúde
Despesa 3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento
Reduzido

4. DO CREDENCIAMENTO JUNTO AO ÓRGÃO PROVEDOR:

4.1. Para acessar o sistema eletrônico, os licitantes interessados deverão realizar seu credenciamento junto ao órgão provedor, Bolsa Nacional de Compras - BNC, através do site <https://bnc.org.br>, obrigatoriamente com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis antes da data de realização desta Concorrência. Durante o processo de credenciamento, os licitantes devem se informar sobre o regulamento e o funcionamento do sistema, bem como receber as instruções necessárias para a correta utilização da plataforma.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
 PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb7096c43d6b3f>



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
 CURITIBA - PR

4.2. A responsabilidade pelo uso da chave e senha de acesso é exclusivamente do licitante, abrangendo qualquer transação realizada diretamente por ele ou por seu representante. O provedor do sistema e o Município não serão responsáveis por eventuais danos decorrentes do uso indevido da chave e senha, mesmo que por terceiros. Em caso de irregularidade no uso da senha, o licitante deve comunicar formalmente o provedor do sistema.

4.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade integral do credenciado e na presunção de sua capacidade operacional para realizar as transações inerentes ao pregão Eletrônico.

4.4. Em casos de dificuldades ou falhas no acesso ao sistema, desconexões, erros de autenticação ou bloqueio de acesso, o órgão promotor da licitação não será responsável pela prestação de suporte ou por eventuais perdas resultantes da impossibilidade de acesso.

4.5. Para obter assistência técnica, o licitante deverá contatar o suporte técnico da plataforma destinada aos **FORNECEDORES**, através do telefone (42) 3026-4555.

4.6. O Licitante deve declarar, no campo específico do sistema eletrônico, seu pleno conhecimento e cumprimento das exigências de habilitação estabelecidas no edital.

4.7. O Licitante será totalmente responsável por todas as transações realizadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo a veracidade e a firmeza de suas propostas e eventuais lances subsequentes, se aplicável.

4.8. No momento do credenciamento, as empresas devem selecionar a opção que indique sua forma de constituição, para fins de declaração de que se enquadram como microempresa ou empresa de pequeno porte.

4.9. O edital está disponível na *internet*, nas páginas do Portal Nacional de Contratações Públicas www.pncp.gov.br e <https://comesp.atende.net/transparencia/item/licitacoes-gerais#conteudo>

4.10. O Modo de disputa **ABERTO E FECHADO**, será realizado conforme artigo nº 56 da Lei Federal de Licitações nº 14.133/2021.

4.11. Os trabalhos serão conduzidos pela Agente de Contratação, Sra. **LARISSA LIMA DA CUNHA** e equipe de apoio, designadas pela Portaria n.º 26/2026, funcionários do COMESP.

E-mail: licitacao@comespservicos.com.br - **Telefones:** (41) 3154-5002 (WhatsApp) ou (41) 3154-5010.

Endereço: Rua da Paz, n.º 236, Centro, CEP: 80.060-160, Curitiba/PR.

O atendimento será feito no horário das 08h00min às 12h00min e das 13h00min às 17h00min.

5. ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS:

5.1 ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES:

Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar o edital de licitação por irregularidade na aplicação do art. 164 da Lei 14.133/2021 ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido **até 03 (três) dias úteis antes da data de abertura** do certame.

A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados mediante documento formalizado e apresentado por meio do sistema provedor no endereço eletrônico Bolsa Nacional de Compras <https://bnc.org.br>, E-mail: licitacao@comespservicos.com.br. Até: **PRAZO: 29/04/2026**.

A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada no Portal de Transparência no site: <https://comesp.atende.net/transparencia/item/licitacoes-gerais#conteudo>, devendo os interessados



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb7096c43d6b3f>



acessarem o site e colocar o critério de busca da modalidade (concorrência) e o número da licitação e por meio do sistema provedor no endereço eletrônico Bolsa Nacional de Compras BNC <https://bnc.org.br>, no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Agente de Contratação, nos autos do processo de licitação.

Caso seja acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando a alteração no Edital, não afetar a formulação das propostas, conforme dispõe art. 55, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

Não serão conhecidas as impugnações apresentadas fora do prazo legal, subscritas por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo licitante, e/ou não motivadas.

5.2 RECURSOS E CONTRARRAZÕES:

As razões de recurso e as contrarrazões poderão ser enviadas exclusivamente por meio eletrônico, observando as regras dispostas no item 9 das Condições Gerais deste Edital.

5.3 DISPONIBILIDADE DOS AUTOS:

No curso da licitação, os autos do processo licitatório estarão à disposição dos interessados no Portal de Transparência no site: <https://comesp.atende.net/transparencia/item/licitacoes-gerais#conteudo>, devendo os interessados acessarem o site e colocar o critério de busca da modalidade (concorrência) e o número da licitação.

6. CONDIÇÕES DA LICITAÇÃO:

6.1 A licitação e a contratação dela decorrente são reguladas pelas condições específicas e gerais do pregão e pelo disposto nos demais anexos do edital.

6.2 A licitação será regida pela Lei Federal nº 14.133, de 2021, Resolução nº 002/2023, Resolução nº 003/2023, Resolução nº 001/2024, Resolução nº 002/2024, Resolução nº 004/2024, Portaria nº 05/2025 e Portaria nº 11/2025, ambas do COMESP, disponíveis para consulta no site www.comesp.atende.net - transparência – diário oficial, Lei Complementar Federal nº 123, de 2006, bem como as suas devidas alterações. Além das normas técnicas descritas no Termo de Referência.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO PREGÃO

7. CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS:

7.1. Encerrada a fase de lances, após a negociação, serão desclassificadas as propostas que permanecerem acima dos valores unitários máximos e totais máximos fixados neste Edital.



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



8. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:

8.1. Na fase de disputa, o critério de aceitabilidade de preços no sistema de compras eletrônicas é a soma dos valores unitários dos itens que compõem o lote, fixada no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

8.2. Os valores que permanecerem acima dos valores unitários máximos e totais máximos fixados no Termo de Referência (**Anexo I deste Edital**) serão desclassificados.

8.3. O julgamento das propostas será realizado de acordo com critério de **MENOR PREÇO GLOBAL**.

8.4. Encerrada a fase de lances, após a negociação, as propostas que permanecerem acima dos valores unitários máximos e totais máximo(s) fixado(s) no **Anexo I** - Termo de Referência deste edital serão desclassificadas.

9. PRAZO MÍNIMO DE VALIDADE DAS PROPOSTAS:

9.1. O prazo de validade das propostas, que deverá constar na Carta Proposta (**Anexo III do Edital**), não poderá ser inferior ao fixado neste edital.

10. VIGÊNCIA:

10.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses**, contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.2. A duração inicial da presente contratação poderá ser prorrogada, mediante acordo entre as partes, por iguais e sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosos para a administração, respeitada a vigência máxima decenal, na forma dos artigos 106 e 107 da lei nº 14133 de 2021.

11. CONSÓRCIO: Será permitida a participação de empresas em regime de consórcio, atendidas as condições do art. 15 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, e aquelas estabelecidas neste edital, conforme justificativa técnica e econômica constante do procedimento administrativo.

11.1 As empresas consorciadas deverão ter objeto social pertinente e compatível com o objeto licitado.

11.2 O arrematante entregará, junto com os documentos de habilitação:

11.2.1 o compromisso público ou particular registrado em cartório de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados, que discriminará os poderes e encargos de cada consorciado e indicará a etapa do objeto a que cada um ficará responsável, com o respectivo percentual de participação;

11.2.2 documento com indicação da empresa responsável pelo consórcio, a qual deverá atender às condições de liderança, fixadas neste edital. No consórcio de empresas brasileiras e estrangeiras, a liderança caberá, obrigatoriamente, à empresa brasileira.

11.3 Os Documentos de Habilitação (Anexo II) deverão ser apresentados por parte de cada consorciado, admitindo-se, para efeito de qualificação técnica, o somatório dos quantitativos de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação, e, para efeito de qualificação econômico-financeira, o somatório dos valores de cada consorciado, também na proporção de sua respectiva participação.

11.4 A empresa consorciada está impedida de participar desta licitação por intermédio de mais de um consórcio ou isoladamente, inclusive na condição de subcontratada de outro licitante.

11.5 Os integrantes do consórcio respondem de forma solidária pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação, quanto na de execução do contrato.

11.6 A empresa líder será a representante do consórcio perante a Contratante e deverá subscrever a proposta de preços, em nome do consórcio.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- 11.7** Qualquer uma das consorciadas poderá apresentar, em nome do consórcio, a garantia da execução, quando exigida.
- 11.8** O prazo de duração do consórcio deve, no mínimo, coincidir com o prazo de conclusão do objeto licitado, até sua aceitação definitiva.
- 11.9** Estará impedida de participar do consórcio a empresa na qual figure, entre seus diretores, responsáveis técnicos ou sócios, pessoa que seja funcionário, diretor, responsável técnico ou sócio de outra empresa consorciada.
- 11.10** Tratando-se de consórcio, o licitante vencedor fica obrigado a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio no órgão oficial competente, nos termos do compromisso.

12. ANEXOS:

- Anexo I – Termo de Referência;
- Anexo II – Documentos de Habilitação;
- Anexo III – Modelo Proposta comercial;
- Anexo IV – Procuração;
- Anexo V – Declaração Conjunta;
- Anexo VI – Declaração LGPD;
- Anexo VII – Atestado de visita técnica;
- Anexo VIII – Declaração de renúncia a visita técnica;
- Anexo IX - Declaração de Enquadramento ME/EPP
- Anexo X – Minuta do Contrato.

CONDIÇÕES GERAIS DO PREGÃO ELETRÔNICO

1. DA REALIZAÇÃO DO PREGÃO

- 1.1.** O Pregão será realizada por meio eletrônico, no sistema de compras eletrônicas através da plataforma <https://bnc.org.br>.
- 1.2** O Pregão será conduzida por servidor (a) público (a) denominado Pregoeiro (a), mediante a inserção e o monitoramento de dados gerados ou transferidos para o sistema de compras eletrônicas adotado pelo COMESP.
- 1.3** O Pregoeiro (a) exercerá as atribuições previstas no artigo 3.º da Resolução nº 002/2023 – COMESP.
- 1.4** Para acessar o sistema eletrônico, os licitantes interessados deverão realizar seu credenciamento junto ao órgão provedor, Bolsa Nacional de Compras - BNC, através do site <https://bnc.org.br>, obrigatoriamente com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis antes da data de realização desta Concorrência. Durante o processo de credenciamento, os licitantes devem se informar sobre o regulamento e o funcionamento do sistema, bem como receber as instruções necessárias para a correta utilização da plataforma.
- 1.5.** O credenciamento do interessado e de seu representante junto ao sistema de compras eletrônicas adotado pelo COMESP “BNC” implica a sua responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de capacidade para a realização das transações inerentes a concorrência eletrônica.
- 1.6.** Cabe ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da concorrência, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 1.7.** O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb7096c4d3d6b3f>



ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

1.8. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

1.9. Em se tratando de microempresas ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e para que essa possa gozar dos benefícios previstos no capítulo V da referida Lei, é necessário, à época do credenciamento acrescentar a expressão “Empresa de Pequeno Porte” ou sua abreviação “EPP” ou “Microempresa ou sua abreviação “ME”, à sua firma ou denominação, conforme o caso.

2. EXIGÊNCIAS PARA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação e que apresentem os documentos exigidos para habilitação.

2.2. Os interessados em participar deste pregão devem dispor de chave de identificação e senha pessoal do sistema de compras eletrônicas, nos termos do Item 01 do presente Edital.

2.3. Não poderão participar desta licitação pessoas físicas ou jurídicas que:

2.3.1. tenham sido declaradas inidôneas no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, em qualquer esfera da Administração Pública;

2.3.2. constituíram as pessoas jurídicas que foram apenadas conforme item 2.3.1, enquanto perdurarem as causas das penalidades, independentemente de nova pessoa jurídica que vierem a constituir ou de outra em que figurarem como sócios;

2.3.3. tenham sócios comuns com as pessoas jurídicas referidas no item 2.3.2;

2.3.4. não funcionem no País, se encontrem sob falência, dissolução ou liquidação, bem como as pessoas físicas sob insolvência;

2.3.5. mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.3.6. o servidor ou dirigente de órgão ou entidade, bem como a empresa da qual figurem como sócios, dirigentes ou da qual participem indiretamente.

2.3.6.1. Considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista.

2.3.7. As pessoas físicas e jurídicas de que trata o art. 14 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

2.4. A participação nesta licitação implica aceitação das condições estabelecidas no edital e na legislação aplicável.

2.5. Além destas condições gerais deverão ser obedecidas as exigências específicas de participação fixadas no edital.

2.6. O Pregoeiro (a) verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação.

2.7. A participação neste certame importa ao proponente a irrestrita e irrevogável aceitação das condições estabelecidas no presente Edital, bem como a observância dos regulamentos, normas administrativas e técnicas aplicáveis, inclusive quanto a recursos, e ainda, na aceitação de que deverá fornecer o objeto desta licitação, conforme as condições fixadas no Termo de Referência e contratualmente.

3. PROPOSTA INICIAL



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



3.1 Antes de postar a proposta comercial em formulário eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema de compras eletrônicas:

3.1.1 está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.1.2 a sua condição de microempresa, de empresa de pequeno porte ou de microempreendedor individual para usufruir dos benefícios da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006.

3.2 A proposta de preço inicial deverá ser enviada por meio de formulário eletrônico no sistema de compras eletrônicas no prazo previsto no edital, de acordo com o critério de disputa estabelecido no edital.

3.2.1 A proposta registrada poderá ser alterada ou desistida até a data e hora definida no edital. Após o prazo previsto para acolhimento das propostas, o sistema eletrônico não aceitará inclusão, alteração ou desistência da (s) proposta (s).

3.2.2. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro (a), sendo que somente estas participarão da fase de lances.

3.2.3. O Pregoeiro (a), verificará as propostas apresentadas, inclusive quanto à exequibilidade, e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

4.2. Valor unitário e total do item ou valor global, ou percentual de desconto;

4.2.1. Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência, de forma que permita a verificação de conformidade com as exigências contidas nesse documento, desde que não ocorra a identificação do licitante.

4.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o Contratado.

4.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

4.4.1. O contratado deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, respeitado o disposto no art. 130 da Lei Federal n.º 14.133, de 2022.

4.4.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 124 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

4.5. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

4.5.1. Cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096c43d6b3f>



4.5.2. Cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

4.6. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.7. O prazo de validade da proposta não será inferior a 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

4.8. Se o regime tributário da empresa implicar recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao Pregoeiro (a) ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem 4.5.

4.9. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

4.10. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.11. As ofertas de propostas dos licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos neste Edital.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. O Pregoeiro (a) verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

5.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

5.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.3 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

5.4 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o (a) Pregoeiro e os licitantes.

5.5 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5.1 O lance deverá ser ofertado de acordo com o critério de disputa fixado no item 2 Das Condições Específicas deste Edital.

5.6 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8. O intervalo mínimo de diferença entre os lances será de **R\$ 1,00 (hum real)**.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- 5.9.** Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “**ABERTO E FECHADO**”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 5.10.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de 15 (quinze) minutos e, após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 5.11.** Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 5.11.1.** Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 5.12.** Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.12.1.** Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 5.13.** Poderá o Pregoeiro (a), auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender às exigências de habilitação
- 5.14.** Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo Pregoeiro (a), devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente a Plataforma da BNC.
- 5.14.1.** Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.
- 5.15.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.16.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado (ou maior desconto), vedada a identificação do licitante.
- 5.17.** No caso de desconexão com o (a) Pregoeiro (a), no decorrer da etapa competitiva do pregão eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 5.18.** A disputa será iniciada de forma automática. O sistema não vai mais suspender a disputa por ausência do Pregoeiro (a).
- 5.19.** O Critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 5.20.** O sistema disponibilizará um campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 5.21.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.22.** Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas, as empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006-.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

5.23 Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais que se encontrarem na faixa de até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.24 A ME, EPP ou MEI melhor classificada, nos termos do item anterior, terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.25 Caso a microempresa, a empresa de pequeno porte ou o microempreendedor individual melhor classificado desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes na condição de ME, EPP ou MEI que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.26 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.27 Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.28 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei n.º 14.133, de 2021.

5.29 Persistindo o empate, será realizado sorteio entre as licitantes que será transmitido ao vivo pela plataforma Zoom, cujo link da reunião será encaminhado no chat do sistema **BNC** para que todos os interessados possam acompanhar.

5.29.1. Para operacionalizar o sorteio, será utilizado aplicativo eletrônico, onde serão cadastrados, durante referida sessão, os nomes de todas as empresas elegíveis, sendo considerada classificada em primeiro lugar a primeira empresa sorteada e assim sucessivamente;

5.29.2. A sessão será oficialmente encerrada após a conclusão desses procedimentos, e o registro audiovisual da sessão permanecerá para visualização no processo administrativo disponibilizado no Portal de Transparência do COMESP.

5.30 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o (a) Pregoeiro (a) deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

5.31.1 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.31.2 O (a) Pregoeiro (a) solicitará ao licitante melhor classificado para que que, no prazo de **02 (DUAS HORAS)**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos de habilitação complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.31.3 É facultado ao (a) Pregoeiro (a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo previsto no item 5.28.2.

5.32 Após a negociação do preço, o (a) Pregoeiro (a) iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o (a) Pregoeiro (a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/rpb7096c4d3d6b3f>



6.2. Será desclassificada a proposta, ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao(s) preço(s) máximo (s) fixado (s), desconto menor do que o mínimo exigido ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

6.2.1. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

6.2.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.

6.2.3. A Planilha de Custos atualizada e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, **no prazo de 02 (DUAS HORAS)**, contado da solicitação do Agente de Contratação, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

6.2.4. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

6.2.5. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

6.3. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do previsto no art. 59, § 2º da Lei 14.133/2021, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.4. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema ou mediante e-mail licitacao@comespservicos.com.br, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

6.4.1. Entre os documentos passíveis de solicitação pelo agente de contratação, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertados.

6.5. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados.

6.6. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação às parcelas de serviços envolvidas na contratação;

6.7. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Agente de Contratação, desde que não haja majoração do preço.

6.7.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.7.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.8. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- 6.9.** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 6.10.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 6.11.** O (a) Pregoeiro (a) poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema ou mediante e-mail licitacao@comespservicos.com.br, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.
- 6.11.1.** É facultado ao(a) Pregoeiro (a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 6.11.2.** Entre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro (a), destacam-se todas as informações pertinentes ao objeto, a exemplo de comprovante de execução, em outros contratos, pelos preços ofertados, documentos que subsidiem as alíquotas e encargos utilizados, que deverão ser encaminhados por meio eletrônico.
- 6.12.** Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro (a) examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 6.13.** Havendo necessidade, o Pregoeiro (a) suspenderá a sessão, informando no chat a nova data e horário para a sua continuidade.
- 6.14.** O Pregoeiro (a) poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.
- 6.14.1.** Também nas hipóteses em que o Pregoeiro (a) não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.
- 6.14.2.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 6.15.** Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o Pregoeiro (a) verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

7. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 7.1.** Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.
- 7.2.** O envio da proposta e dos documentos de habilitação exigidos no edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 7.3.** O licitante arrematante deverá enviar **exclusivamente** através da plataforma <https://bnc.org.br> os **documentos de habilitação e proposta ajustada** conforme o **ANEXO II e III** do edital com os valores arrematados na sessão, no prazo de máximo de **02 (DUAS) horas**, contados da solicitação do (a) Pregoeiro via plataforma, sob pena de desclassificação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 7.4.** As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar toda a documentação de habilitação, mesmo que haja alguma restrição em relação à regularidade fiscal e trabalhista, conforme disposto no art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.
- 7.6.** É de responsabilidade do licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico. O licitante assume o risco de perda de negócios devido à inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou a desconexão.
- 7.7.** Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação inseridos no sistema até às 08h30min do dia estabelecido para o término da etapa de envio.
- 7.8.** Não será estabelecida ordem de classificação entre as propostas nesta etapa. A classificação



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03:00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096c43d6b3f>



ocorrerá somente após os procedimentos de negociação e julgamento das propostas.

7.9. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro (a) e acesso público apenas após o encerramento do envio de lances.

7.10. Os documentos gerados pela licitante deverão ser enviados preferencialmente com assinatura digital.

7.11. O licitante declarará em campo próprio do sistema o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade da sua proposta com as exigências do Edital.

7.12. A falsidade da declaração de que trata o item anterior sujeitará o licitante às sanções previstas Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

7.13. Qualquer elemento, símbolo ou expressão que possibilite a identificação da licitante na sua proposta informada inicialmente no sistema, importará automaticamente na sua desclassificação, sem prejuízo das sanções legais e das previstas no edital.

7.14. Não serão consideradas propostas com oferta de vantagem não prevista neste edital.

7.15. No campo destinado à descrição do objeto, não havendo informação adicional, em atendimento à exigência do sistema, basta que a licitante declare que a proposta está de acordo com o edital.

7.16. O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e a aceitação de todas as regras do certame, assumindo o proponente o compromisso de cumprir o objeto do contrato em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual promovendo quando necessário a sua substituição.

7.17. Após o prazo previsto para acolhimento, o sistema não aceitará a inclusão ou alteração das propostas.

7.18. A ausência de modelo específico nos anexos deste edital para determinada declaração ou documento adicional não exime a licitante do dever de apresentá-lo, nos exatos termos exigidos pelo instrumento convocatório. A ausência de modelo não poderá, em hipótese alguma, ser invocada como justificativa para o não atendimento das exigências editalícias, sob pena de inabilitação ou desclassificação, conforme o caso.

7.19. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

7.20. Os licitantes encaminharão, **exclusivamente** por meio de sistema eletrônico, a carta proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço final proposto (conforme modelo do **Anexo III**), os anexos relativos à proposta e os documentos de habilitação (conforme **Anexo II**), até a data e o horário estabelecidos pelo Pregoeiro (a) neste edital.

7.21. O envio da proposta ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

7.22. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem no **GMS** – Gestão de Materiais e Serviços do Governo do Estado do Paraná ou **SICAF** – Sistema de cadastramento unificado de fornecedores, desde que os referidos documentos estejam atualizados, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

7.23. As Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedores Individuais deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006.

7.24. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da concorrência, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7.25. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096443d6b3f>



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

7.26. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

7.27. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro (a) e para acesso público após o encerramento do envio de lances fechados.

8. DESCRITIVO DA PROPOSTA

8.1. A proposta deverá ser formulada de acordo com o valor final da disputa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, assinada por meio eletrônico com uso de certificação digital ICP-Brasil, pelo representante legal do licitante (ou seu procurador devidamente qualificado) e deverá conter, de acordo com o modelo definido neste edital, a identificação da licitação, o CNPJ e o nome empresarial completo do licitante, a descrição do produto/serviço oferecido para cada item e/ou lote da licitação; o valor global, os preços unitários e globais por item e/ou lote, cotados em moeda corrente nacional; e o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior ao estabelecido no edital.

8.2. A proposta definitiva deverá observar os preços unitários máximos da planilha de composição de preços fixada pelo edital e seus anexos, sob pena de desclassificação, inclusive quando o(s) lote(s) reunir(em) itens diversos.

8.3. Constatado erro de cálculo em qualquer operação, o Pregoeiro (a) poderá efetuar diligência visando sanar o erro ou falha, desde que não alterem a substância da proposta, do documento e sua validade jurídica.

8.4. Os preços deverão ser cotados em reais, com até duas casas decimais após a vírgula. Serão desconsiderados os valores depois da segunda casa decimal após a vírgula.

8.5. Nos termos do §1º do art. 63 da Lei Federal n.º 14.133/2021, o licitante deverá declarar, sob pena de desclassificação, que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, conforme **Anexo III e complementares**.

9. DOS RECURSOS

9.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.2. O prazo recursal é de 03 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

9.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

9.4. A intenção de recorrer deverá ser manifestada **imediatamente**, sob pena de preclusão.

9.5. O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

9.6. Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

9.7. Os recursos deverão ser encaminhados **EXCLUSIVAMENTE** em campo próprio do sistema **Bolsa Nacional de Compras - BNC** <https://bnc.org.br>.

9.8. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 03 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



9.9. Os recursos interpostos fora do prazo e em discordância com o procedimento do sistema, não serão conhecidos.

9.10. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 03 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.11. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.12. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.13. Os autos do processo de licitação poderão ser acessados pelos interessados Portal de Transparência do COMESP no site <https://comesp.atende.net/transparencia/item/licitacoes-gerais#conteudo>

10. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1 Examinada a aceitabilidade da proposta, a regularidade e a habilitação do licitante vencedor, bem como a análise técnica exigidas, o procedimento licitatório será encaminhado pelo Pregoeiro (a) à autoridade máxima para adjudicação e homologação.

10.2 Será permitida a adjudicação e a homologação parcial do procedimento licitatório, quando o seu objeto possuir mais de um lote.

11. DO CONTRATO

11.1. O adjudicatário será notificado para assinar o contrato no prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável a critério do órgão ou entidade contratante, sob pena de decair do direito à contratação e incidir nas penalidades previstas neste edital.

11.1.1 Caso seja exigida garantia de execução contratual e o contratado opte pelo seguro-garantia como modalidade de garantia a ser prestada, o prazo indicado no item 11.1 será de, no mínimo, 01 (um) mês, conforme § 3º do art. 96 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

11.2 Para a assinatura do contrato, o adjudicatário deverá estar credenciado no Sistema de Cadastramento de Fornecedores – SICAF, para a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

11.3 Se o adjudicatário não apresentar as comprovações do item 11.2 ou se recusar a assinar o contrato, a Administração Pública poderá revogar a licitação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei Federal n.º 14.133/2021 ou ainda, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições ofertadas pelo licitante vencedor.

11.3.1 A recusa injustificada do adjudicatário ou a justificativa não aceita pela Administração, implicará instauração de procedimento administrativo autônomo para eventual aplicação de sanções administrativas.

11.3.2 Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item 11.3, a Administração Pública poderá convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato nas condições ofertadas por estes, desde que o valor seja igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, inclusive quanto aos preços atualizados, nos termos do instrumento convocatório.

12. DA DOTAÇÃO

12.1 O dispêndio será realizado nas seguintes dotações orçamentárias:



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03-00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: https://c.ipm.com.br/rpb7096c4d3d6b3f



Exercício de 2026 R\$ 116.268,61

Fonte	10001 – Recursos Livres
Desdobramento	01.001.0004.0122.0001.2001 – Contrato de Rateio – Administração
Despesa	3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento
Reduzido	14

Exercício de 2026 R\$ 271.293,41

Fonte	10001 – Recursos Livres
Desdobramento	01.002.0010.0122.0001.2002 – Contrato de Rateio – Saúde
Despesa	3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento
Reduzido	42

Exercício de 2027 R\$ 58.134,30

Fonte	10001 – Recursos Livres
Desdobramento	01.001.0004.0122.0001.2001 – Contrato de Rateio – Administração
Despesa	3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento
Reduzido	

Exercício de 2027 R\$ 135.646,70

Fonte	10001 – Recursos Livres
Desdobramento	01.002.0010.0122.0001.2002 – Contrato de Rateio – Saúde
Despesa	3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento
Reduzido	

13. FORMA DE PAGAMENTO

13.1 Os pagamentos serão feitos no prazo máximo de **até 30 (trinta) dias** da apresentação da nota fiscal atestada e com a comprovação da regularidade com os Fiscos Federal, Estadual (inclusive do Estado do Paraná para licitantes sediados em outro Estado da Federação) e Municipal, com o FGTS e negativa de débitos trabalhistas (CNDT), observadas as disposições no Termo de Referência.

13.1. Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação dos documentos exigidos, bem como enquanto não forem sanadas irregularidades eventualmente constatadas na nota fiscal, na entrega do material ou no cumprimento de obrigações contratuais.

13.2. A nota de empenho será encaminhada via e-mail para o fornecedor contratado antes do início da prestação dos serviços.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



13.3. O pagamento pelo objeto efetivamente entregue em compatibilidade com as obrigações assumidas deverá ser efetuado mediante a apresentação da Nota Fiscal, **de acordo com a natureza jurídica do fornecedor**, devidamente atestada;

13.4. O CNPJ/MF constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo constante na nota de empenho, sob pena de não ser efetuado o pagamento, bem como todos os campos preenchidos corretamente e sem rasuras;

13.5. A Nota Fiscal deverá ser apresentada em moeda corrente nacional, emitida conforme nota de empenho, constando obrigatoriamente a descrição do objeto, o valor unitário, o total do pagamento, quantidades, o número do empenho e, se for o caso, dados para pagamento da contratada.

13.6. Nenhum pagamento será efetuado enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe tenha sido imposta pela unidade CONTRATANTE, em decorrência de penalidade ou inadimplência, nos termos da legislação vigente e do Termo de Referência.

13.7. No caso de ser constatada irregularidade de natureza formal ou de prazo nas Notas Fiscais ou na documentação apresentada, a CONTRATANTE deverá formalizar expediente com os fundamentos da devolução dos documentos enviados à CONTRATADA, para as devidas correções e a documentação será considerada como se não tivesse sido apresentada;

13.8. Ocorrendo esta hipótese, o prazo de pagamento será automaticamente postergado, considerando-se novo prazo de 5 (cinco) dias úteis após a solução das respectivas pendências;

13.9. A CONTRATANTE verificará as condições de habilitação da CONTRATADA, nos termos da legislação pertinente, sendo que as certidões que estiverem vencidas deverão ser apresentadas pela CONTRATADA, com prazo de validade atualizada, juntamente com a Nota Fiscal, para que, só então, seja efetuado o pagamento correspondente por meio de crédito na conta-corrente bancária indicada pela CONTRATADA.

13.10. O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

13.11. Os pagamentos devidos ao Contratado restringem-se aos quantitativos do objeto efetivamente prestado.

14. DO REAJUSTE

14.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano, com data-base vinculada à data do orçamento estimado (06/04/2026).

14.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, **do índice IPCA**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

14.3. O contratado ao assinar aditivo ao contrato mantendo as demais cláusulas em vigor, sem ressalva em relação ao reajustamento de preços, importará renúncia quanto às parcelas reajustáveis anteriores ao aditivo.

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

14.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

14.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096c4d3d6b3f>



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. Ao fornecedor licitante ou contratado responsável pelas infrações administrativas dispostas no art. 155 da Lei federal nº 14.133, de 2021, serão aplicadas as seguintes sanções, observado o devido processo legal e assegurados o contraditório e a ampla defesa:

I – advertência;

II – multa:

a) compensatória;

b) de mora.

III – impedimento de licitar e contratar;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

15.2. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na lei.

15.3. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do *caput* deste item poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção prevista na alínea “a” do inciso II deste item.

15.4. A sanção de advertência será aplicada como instrumento de diálogo e correção de conduta nas seguintes hipóteses, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:

I – descumprimento de pequena relevância;

II – inexecução parcial de obrigação contratual.

15.5. A sanção de multa será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei federal nº 14.133, de 2021, calculada na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

I – de 0,5% (cinco décimos por cento) a 1% (um por cento) do valor contratado, para aquele que:

a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

b) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

II – 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia contratual;

III – 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inexecução parcial do contrato;

IV – 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado, em caso de:

a) apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

b) fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;

c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;

d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

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

g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

h) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

i) dar causa à inexecução parcial do contrato que resulte em grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

j) dar causa à inexecução total do objeto do contrato.

15.6. Nos contratos ou nas atas de registro de preço que ainda não foram celebrados, o percentual de que trata o *caput* deste artigo e seus incisos, para cálculo da multa, incidirá sobre o valor estimado da contratação.



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

15.7 Quaisquer penalidades aplicadas serão transcritas no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Sistema de Cadastramento de Fornecedores – SICAF.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 Todas as referências de tempo deste edital correspondem ao horário de Brasília-DF.

16.2 Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que impeça a realização da sessão pública de abertura das propostas na data designada no edital, ela será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, independentemente de nova comunicação.

16.3 É facultado ao Pregoeiro (a) a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

16.4 O licitante é responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, resultante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Pregoeiro (a) ou pelo sistema, ainda que ocorra a sua desconexão.

16.5 A não apresentação de qualquer documento ou a apresentação com prazo de validade expirado implicará desclassificação ou inabilitação do licitante.

16.6 Os documentos que não mencionarem o prazo de validade serão considerados válidos por 90 (noventa) dias da data da emissão, salvo disposição contrária de Lei a respeito.

16.7 Os licitantes encaminharão os documentos exigidos nesta licitação exclusivamente por meio do sistema de que trata o item 1.1 das Condições Gerais da concorrência. O Pregoeiro (a), se julgar necessário, verificará a Autenticidade e a veracidade do documento.

16.8 O Pregoeiro (a) poderá, no interesse público, relevar faltas meramente formais que não comprometam a lisura e o real conteúdo da proposta, podendo promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório, inclusive solicitar pareceres.

16.9 A realização da licitação não implica necessariamente a contratação total ou parcial do montante previsto, porquanto estimado, podendo a autoridade competente, inclusive, revogá-la, total ou parcialmente, por fatos supervenientes, de interesse público, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação do interessado, mediante manifestação escrita e fundamentada, assegurado o contraditório e a ampla defesa, conforme dispõe o art. 71 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

16.10 O foro é o da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba – Foro Central de Curitiba, no qual serão dirimidas todas as questões não resolvidas na esfera administrativa.

Curitiba/PR, 15 de abril de 2026.

LARISSA LIMA DA CUNHA

Pregoeira do COMESP

Portaria n.º 26/2026



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOT ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03-03-03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096c43d6b3f>



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA - PROTOCOLO Nº 3556/2026

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para fornecimento de **Sistema de Atendimento Digital Multicanal com Comunicação Unificada**, que permita a operacionalização de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, integrado também a **solução de telefonia VoIP com URA e fila de atendimento**, de forma convergente aos demais canais digitais. A solução deverá ser disponibilizada na modalidade **SaaS (Software como Serviço)**, pelo período de 12 (doze) meses, incluindo implantação, configuração, customização inicial, treinamento, suporte técnico, manutenção contínua, aplicativos móveis para atendentes e disponibilização de provedores oficiais de mensagens, em especial o **WhatsApp Business API (BSP – Business Solution Provider)**, conforme especificações técnicas e condições estabelecidas neste documento.

1.2. **LEGISLAÇÃO:** Aplica-se ao presente processo licitatório as regras de licitação da Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente nos artigos 6º, inciso XXIII, 11, 18 e 40, além das demais disposições pertinentes. LC Nº 123/2006, Resolução nº 002/2023, Resolução nº 003/2023, Resolução nº 001/2024, Resolução nº 002/2024, Resolução nº 004/2024, Portaria nº 06/2024 e Portaria nº 09/2024, todas do COMESP e demais legislações correlatas.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.

O **Consórcio Metropolitano de Serviços do Paraná – COMESP**, tem como missão oferecer soluções compartilhadas que promovam eficiência administrativa, otimização de recursos públicos e qualificação dos serviços prestados à população dos municípios consorciados. Nesse contexto, a transformação digital e a padronização tecnológica constituem pilares estratégicos para garantir a continuidade e a melhoria dos serviços prestados, especialmente diante da expansão das atividades e da crescente demanda por atendimento ágil, centralizado e transparente.

O Departamento de Tecnologia da Informação do COMESP, vem de forma contínua, **implementando soluções inovadoras para modernizar a infraestrutura tecnológica**, ampliar a disponibilidade de serviços digitais e fortalecer a comunicação entre as unidades e os cidadãos. Com a implantação e expansão dos **Ambulatórios Médicos de Especialidades – AME Norte e AME Sul**, tornou-se indispensável a adoção de ferramentas modernas que garantam **integração operacional, padronização dos fluxos de atendimento, centralização das interações e rastreabilidade das demandas**, evitando assim fragmentações, retrabalho e perda de informações sensíveis.

A oferta de serviços assistenciais e administrativos em múltiplos pontos de atendimento gerou a necessidade de **centralizar as comunicações em uma plataforma única, segura e escalável**, que permita organizar, monitorar e otimizar a interação com a população, garantindo **unidade de discurso institucional, conformidade com a LGPD, continuidade operacional e governança sobre o ciclo completo do atendimento**. Sem essa centralização, o histórico das demandas tende a permanecer disperso entre canais e servidores distintos, dificultando a tomada de decisão e a gestão integrada entre AME Norte, AME Sul, sede administrativa e demais setores internos.

Nesse sentido, a contratação de um **Sistema de Atendimento Digital Multicanal com Comunicação Unificada e Inteligência Artificial**, na modalidade SaaS, representa medida essencial para:

- **Integrar e padronizar os canais de atendimento** das unidades do COMESP, com foco inicial nos AMEs;



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00-03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb7096c43d6b3f>



- **Modernizar a experiência do cidadão**, garantindo resposta mais ágil, humanizada e organizada;
- **Fortalecer a governança e o controle interno**, com indicadores gerenciais, relatórios e histórico consolidado;
- **Aprimorar a gestão das filas e dos tempos de atendimento**, reduzindo sobrecarga operacional e aprimorando a alocação das equipes;
- **Assegurar a continuidade do serviço público**, inclusive em situações de indisponibilidade física ou aumento repentino da demanda.

Por se tratar de um órgão público que atua de forma consorciada, o COMESP deve buscar soluções que **maximizem resultados com o menor custo possível**, explorando **economia de escala, compartilhamento de infraestrutura e padronização tecnológica**, oferecendo aos municípios e unidades vinculadas uma estrutura tecnológica estável, moderna e duradoura — alinhada à missão institucional e à expansão contínua dos serviços ofertados.

Assim, a presente contratação se justifica como ação estratégica para **garantir a continuidade do processo de transformação digital do COMESP**, consolidando um ambiente tecnológico integrado entre AME Norte, AME Sul e demais setores consorciados, promovendo eficiência administrativa, transparência, atendimento qualificado e governança sobre a comunicação com a população atendida.

2.1. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO:

Considerando os princípios da economicidade, da eficiência e da padronização, previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, justifica-se a **não adoção do parcelamento do objeto** para a presente contratação, uma vez que itens a serem adquiridos constituem uma **solução única e integrada** de infraestrutura tecnológica.

O objeto desta contratação caracteriza-se pela **prestação integrada de serviços de atendimento digital multicanal, com comunicação unificada, chatbot com inteligência artificial, mensageria oficial e telefonia VoIP**, operando de forma convergente em uma **plataforma única**, em ambiente **SaaS**, com **gestão centralizada, fila única de atendimento, indicadores consolidados e histórico unificado das interações**. A fragmentação em lotes distintos — por canal, módulo ou tecnologia — **tornaria inviável a padronização da solução**, pois cada componente depende tecnicamente dos demais para funcionamento pleno, interoperabilidade em tempo real, governança da informação e controle do ciclo de atendimento ao cidadão.

A unificação em um único objeto justifica-se pelos seguintes motivos técnicos e operacionais:

- a) **Interdependência tecnológica** – O sistema de atendimento (omnichannel), o módulo de IA, o voicebot, o PABX-IP, a URA, o histórico de conversas, a API, os dashboards e o controle de filas são **funcionalidades complementares e simultâneas**, que deixam de atender ao propósito final caso contratadas separadamente.
- b) **Ambiente integrado e visão única do cidadão** – O atendimento deve ser contínuo entre **voz e canais digitais** (WhatsApp, WebChat, Messenger, VoIP), com **fila unificada, transferência entre canais, gravação centralizada, produção de relatórios consolidados e histórico único**. Se os itens forem licitados separadamente, não será possível garantir o **mesmo padrão de integração e rastreabilidade**.
- c) **Continuidade corporativa entre AME Norte, AME Sul e sede administrativa** – A arquitetura proposta exige **gestão centralizada da plataforma**, permitindo governança única, indicadores compartilhados e padronização operacional em todas as unidades do COMESP. Sistemas distintos criariam **ilhas tecnológicas**, impactos de interoperabilidade, além de fragilidades operacionais e legais, principalmente no cumprimento da **LGPD**.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- d) **Responsabilidade técnica unificada e redução de risco contratual** – Em um modelo único, há apenas um fornecedor responsável por toda a solução, eliminando disputas técnicas entre terceiros, acelerando a resolução de falhas e reduzindo risco de interrupção do serviço. A divisão em lotes geraria múltiplas empresas respondendo por componentes diferentes, o que **elevaria o risco de indisponibilidade, a complexidade de gestão contratual, o retrabalho e os custos de suporte.**
- e) **Atendimento direto ao interesse público, eficiência e economicidade** – A unificação do objeto resulta em **economia de escala**, simplificação da governança, maior padronização e **redução do tempo de implantação e manutenção**, atendendo ao princípio constitucional da **eficiência (art. 37 da CF/88)** e aos princípios de **economicidade, racionalização e padronização** previstos na **Lei nº 14.133/2021**.

Desse modo, considerando a **natureza indivisível da solução**, a **dependência técnica entre os módulos**, e a **necessidade de continuidade e governança operacional centralizada**, conclui-se que o **parcelamento comprometeria a funcionalidade, a economicidade e o resultado esperado**, o que justifica plenamente a **contratação em objeto único**, em estrita conformidade com o art. 40, §1º, inciso II, da Lei 14.133/2021.

2.2. A NÃO DIVISÃO DE COTAS DO PROCEDIMENTO PARA ME/EPP:

Conforme estabelecido nos artigos 4º, inciso III, e 72 da **Lei nº 14.133/2021**, a Administração deve avaliar a possibilidade de reservar cotas do objeto licitado para participação exclusiva ou concorrencial de **Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP)**.

No entanto, após análise de mercado e das características do objeto, concluiu-se pela **inviabilidade de divisão em cotas destinadas a ME/EPP**, em razão dos seguintes fatores:

1. **Natureza tecnológica integrada do objeto** – A solução licitada é composta por um conjunto único e interdependente de serviços (atendimento digital multicanal, comunicação unificada, telefonia VoIP, chatbot com IA, mensageria oficial, API, gravação, indicadores e plataforma SaaS), os quais precisam operar de maneira convergente em ambiente integrado. A fracionamento em cotas comprometeria a **padronização técnica, a interoperabilidade da solução e a continuidade operacional do atendimento ao cidadão.**
2. **Indivisibilidade operacional e responsabilidade técnica única** – O modelo adotado exige **um único fornecedor responsável pelo pleno funcionamento da plataforma**, incluindo suporte, SLA, hospedagem em nuvem, segurança, IA, URA e integrações oficiais. A divisão em cotas geraria múltiplos fornecedores, dificultando a governança, criando risco de conflitos técnicos e fragilizando a responsabilização contratual — cenário incompatível com a criticidade do serviço prestado pelos AMEs e unidades do COMESP.
3. **Mercado especializado e concentração tecnológica** – Trata-se de um segmento tecnológico **altamente especializado**, no qual o mercado nacional demonstra concentração em empresas com certificações internacionais, provedores homologados (BSP), infraestrutura própria em nuvem e capacidade técnica específica. Assim, **não há aderência ao perfil predominante de ME/EPP**, o que tornaria a reserva de cotas artificial e potencialmente prejudicial à competitividade do certame.
4. **Risco à economicidade e ao interesse público** – A divisão do objeto poderia resultar em aumento de custos, maior complexidade operacional, sobreposição de serviços, retrabalho técnico e ampliação do tempo de implantação. Tais riscos contrariam os princípios da **economicidade, eficiência e seleção da proposta mais vantajosa**, previstos no art. 5º, inciso III, da Lei nº 14.133/2021.
5. **Serviço contínuo e essencial** – A plataforma impacta diretamente o atendimento à população e a operação dos AMEs. Logo, a solução deve ser **única, contínua e centralizada**, evitando fragmentação de responsabilidades que possa gerar interrupção, divergências técnicas ou inconsistências de atendimento.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096c4d3d6b3f>



3. DESCRITIVO DAS QUANTIDADES E VALORES:

Item	Descrição	Un	Quant Mês	Valor Unitário mensal	Valor Total
1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP).	Serviço	12	R\$ 460,83	R\$ 5.529,96
2	Licença de atendimento humano + pacote de mensagens para atendimento de 120.000 mensagens receptivas por mês.	Serviço	12	R\$ 3.733,10	R\$ 44.797,20
3	Pacote de 60.000 mensagens ativas por mês.	Serviço	12	R\$ 35.400,00	R\$ 424.800,00
4	Licença de Telefonia em nuvem com 50 ramais IP, URA, gravação das chamadas por 90 dias, até 10 linhas com franquia fixo e móvel ilimitado.	Serviço	12	R\$ 5.588,80	R\$ 67.065,60
5	Serviços de integração e Desenvolvimento sob demanda.	Hora	120	R\$ 273,94	R\$ 32.872,80
6	Serviço de instalação e configuração.	Serviço	1	R\$ 6.277,46	R\$ 6.277,46
Valor Máximo Total:					R\$ 581.343,02

3.1. Aquisição de bem comum: atividade ou conjunto de atividades destinadas a obter determinada utilidade, intelectual ou material, de interesse da Administração, nos termos do Art. 6º, inciso XIII da Lei 14.133/2021.

3.2. O “Serviço de Integração e Desenvolvimento” será executado por demanda, conforme necessidades específicas do COMESP ao longo da vigência contratual, especialmente para criação, ajuste ou evolução de integrações, fluxos de atendimento, automações, APIs, relatórios ou customizações não contempladas na configuração padrão da solução.

3.3. A aquisição dar-se-á através de **PREGÃO**, com vistas a alcançar a proposta mais vantajosa para o COMESP, adotando-se como critério de julgamento o de **MENOR PREÇO**.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO.

A solução proposta consiste em uma **plataforma integrada de comunicação multicanal com telefonia unificada em nuvem**, contemplando **atendimento humano e automatizado com inteligência artificial**, mensageria oficial, **PABX-IP/URA**, voicebot, gestão centralizada e infraestrutura SaaS. A solução deve fornecer **atendimento omnichannel pleno**, permitindo que o cidadão seja atendido, acompanhado e monitorado **de ponta a ponta**, em todos os canais contratados, de forma contínua, rastreável e integrada, durante todo o ciclo de vida do atendimento.

O ciclo de vida do objeto abrange **as fases de implantação, operação, manutenção evolutiva, suporte, gestão, monitoramento, treinamento, indicadores e desativação/encerramento**, garantindo a continuidade do serviço público e a governança da comunicação institucional. A seguir, descrevem-se os componentes que estruturam a solução como um todo:

4.1. Plataforma integrada de comunicação multicanal com telefonia unificada em nuvem.

4.1.1. A solução deverá centralizar, em uma única interface de gestão e atendimento, todos os canais contratados, incluindo:



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET


 RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
 CURITIBA - PR

 ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
 PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: https://c.ipm.com.br/pb/7096c43d6b3f


- a) WhatsApp Business API Oficial (BSP).
- b) WebChat/Widget.
- c) Facebook Messenger.
- d) Telefonia VoIP/PABX-IP/URA.
- e) Aplicativo iOS/Android para atendentes.

4.1.2 A plataforma deve operar com **fila única, histórico unificado, gravações integradas, dashboard gerencial, protocolo único de atendimento e possibilidade de transferência entre canais**, evitando fragmentação de informações e proporcionando visão única do cidadão.

4.2. Atendimento Humano e Automatizado (IA Generativa, Chatbot e Voicebot).

4.2.1. A solução deverá permitir:

- a) **Chatbot inteligente** com IA generativa, LLM personalizada e base de conhecimento.
- b) **Voicebot** com NLU para comunicação natural por voz.
- c) Migração automática para atendente humano, quando necessário.
- d) Treinamento da IA com dados oficiais do COMESP.
- e) Resumos automáticos e análise de sentimento.

4.2.2. O objetivo é **reduzir o tempo de resposta, ampliar a autonomia do cidadão e otimizar o trabalho humano**, sem perder controle, supervisão e qualidade.

4.3. Telefonia IP Integrada ao Atendimento Digital (URA, Filas, Voicebot e Gravação).

4.3.1. A plataforma deverá:

- a) Substituir o PABX legado e a telefonia analógica descontinuada.
- b) Permitir **URA multinível**, filas e distribuição automática de chamadas.
- c) Integrar voz e chat no mesmo ecossistema.
- d) Oferecer **voicebot, click-to-call, gravação, relatórios e QoS**.
- e) Suportar SIP/WebRTC e integração nativa com o omnichannel.

4.3.2. Essa camada assegura **continuidade operacional, escalabilidade e governança do canal de voz**, integrando AME Norte, AME Sul e sede administrativa.

4.4. Segurança, LGPD e Governança da Informação.

4.4.1. A solução deverá atender a:

- a) LGPD (Lei 13.709/2018).
- b) Criptografia de dados.
- c) Controle de perfis e trilhas de auditoria.
- d) Retenção, backup e exportação estruturada.
- e) Relatórios e opt-in/opt-out.
- f) SSO e políticas de acesso.

4.5. Operação e Manutenção ao Longo do Contrato.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



4.5.1. Durante a vigência, a CONTRATADA deverá garantir:

- a) Disponibilidade mínima de 99,9%.
- b) Suporte técnico e manutenção contínua.
- c) Atualizações evolutivas sem custo.
- d) Monitoramento dos serviços 24x7.
- e) Escalabilidade conforme demanda.
- f) Relatórios e KPIs em tempo real.

4.6. Encerramento do Ciclo (Desmobilização e Portabilidade).

4.6.1. Ao término do contrato, a solução deverá:

- a) Garantir **exportação integral dos dados**.
- b) Manter acesso em modo consulta pelo prazo contratual.
- c) Permitir **migração sem ônus de licenciamento ou bloqueio tecnológico**.

Conclusão do Ciclo de Vida.

Assim, o ciclo de vida completo do objeto contempla planejamento, implantação, operação, manutenção, evolução, monitoramento, governança, proteção de dados e encerramento, assegurando continuidade do atendimento público, eficiência operacional, integração plena entre AME Norte, AME Sul e sede, e total aderência ao interesse público e à transformação digital do COMESP.

5. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.

A presente contratação visa à implantação de uma **solução integrada de atendimento digital multicanal com comunicação unificada**, abrangendo **canais de voz e digitais, inteligência artificial, chatbot e voicebot**, disponibilizada na modalidade **SaaS (Software como Serviço)**. A execução do contrato deverá observar, em todas as fases do ciclo de vida, os requisitos técnicos, operacionais, legais e de segurança aqui descritos e nos anexos técnicos.

5.1. Requisitos Técnicos e Operacionais.

- a) A solução deverá operar em **ambiente 100% em nuvem**, com infraestrutura certificada (mínimo ISO 27001) e aderente à **LGPD**, garantindo disponibilidade mínima de **99,9%**.
- b) A plataforma deverá prover **atendimento unificado** entre os canais digitais e de voz, permitindo gestão centralizada das comunicações, filas e histórico de interações.
- c) Deverá contemplar módulos de **chatbot com inteligência artificial generativa, voicebot, URA IP e PABX-IP** totalmente integrados, com gravação, relatórios e monitoramento em tempo real.
- d) O sistema deverá permitir **integrações via API REST**, assegurando interoperabilidade com sistemas internos e externos utilizados pelo COMESP.
- e) As funcionalidades deverão estar disponíveis via **interface web e aplicativo móvel (Android/iOS)** para atendentes e supervisores.
- f) Todas as mensagens de WhatsApp deverão ser processadas por **provedor oficial homologado pela Meta (BSP – Business Solution Provider)**.
- g) A solução deverá suportar **expansão de licenças e canais** durante a vigência do contrato, sem interrupção do serviço.

5.2. Requisitos de Implantação e Treinamento.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- a) A CONTRATADA deverá realizar **implantação completa**, contemplando configuração de canais, criação de grupos, perfis de usuários, fluxos de atendimento e integrações necessárias.
- b) Os treinamentos deverão ocorrer de forma **presencial e remota (EAD)**, conforme cronograma acordado, com turmas específicas para administradores, supervisores e atendentes.
- c) A implantação deverá incluir a **migração da infraestrutura analógica existente (PABX Intelbras Impacta 40)** para a nova solução IP em nuvem, com mínima interrupção dos serviços.

5.3. Requisitos de Suporte, Manutenção e SLA.

- a) O suporte técnico deverá estar disponível **24x7**, com canais de atendimento telefônico, e-mail e portal web.
- b) Deverão ser respeitados os **níveis de serviço (SLA)** pactuados, incluindo tempos máximos de resposta e solução.
- c) Todas as atualizações corretivas e evolutivas da plataforma deverão ser realizadas **sem custo adicional** durante a vigência.

5.4. Requisitos de Segurança e Conformidade.

- a) A solução deve atender integralmente à **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)**, assegurando criptografia, controle de acesso, autenticação segura (SSO – SAML) e logs detalhados de auditoria.
- b) Devem ser implementadas **políticas de privacidade e consentimento (opt-in/opt-out)**, com gestão de dados sensíveis conforme o padrão estabelecido no Termo de Referência.
- c) É obrigatória a **disponibilidade de backups automáticos** e mecanismos de restauração de dados.

5.5. Requisitos de Entrega e Garantia.

- a) O sistema deverá estar plenamente operacional em até **20 (Vinte) dias** após a emissão do empenho.
- b) A CONTRATADA deverá garantir **assistência técnica contínua e responsabilidade integral pela operação** de todos os módulos contratados, inclusive integrações e comunicações VoIP.
- c) Ao término do contrato, deverá ser assegurado ao COMESP o **acesso de consulta e exportação de dados** por período mínimo de 30 dias, sem custos adicionais.

6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS.

As especificações técnicas mínimas aqui descritas têm por objetivo **garantir o desempenho, a segurança, a interoperabilidade e a continuidade operacional da solução de atendimento digital multicanal com comunicação unificada**, abrangendo **voz, canais digitais e inteligência artificial**, conforme a natureza e o porte das operações do COMESP.

A plataforma deverá contemplar, de forma **integrada, segura e escalável**, todos os componentes necessários para o funcionamento completo do sistema, observando os seguintes princípios:

- **Unificação de canais** (voz e digitais) com gerenciamento centralizado e histórico único;
- **Disponibilidade e resiliência**, com operação em nuvem pública certificada e alta performance;
- **Modularidade e escalabilidade**, permitindo crescimento gradual sem interrupção do serviço;



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- **Conformidade legal e técnica**, observando as normas da **Lei nº 14.133/2021**, **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**, **Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)** e boas práticas internacionais de segurança da informação (ISO/IEC 27001 e CSA Trusted Cloud Provider);
- **Interoperabilidade**, com suporte a padrões abertos e integrações via API RESTful.

6.1. SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO MULTICANAL.

O **Sistema de Gestão de Atendimento Multicanal** constitui o núcleo da solução proposta, sendo responsável pela **integração plena entre os canais de comunicação digital e de voz**, de forma centralizada, segura e escalável. O sistema deverá operar em **nuvem pública certificada**, garantindo **alta disponibilidade, interoperabilidade e aderência à LGPD**, conforme as características e especificações a seguir.

6.1.1. Requisitos Gerais da Solução.

- 1) O sistema deverá permitir o gerenciamento **simultâneo de múltiplos canais de atendimento**, contemplando, no mínimo, os seguintes meios:
 - a) WhatsApp Business API Oficial (BSP – Business Solution Provider).
 - b) WebChat (widget de atendimento online).
 - c) Facebook Messenger.
 - d) Telefonia IP (VoIP) com URA e PABX-IP integrados.
 - e) Aplicativo móvel (Android e iOS) para atendentes.
- 2) A interface da solução deverá estar disponível em **idioma português do Brasil**, com suporte multilíngue opcional.
- 3) O sistema deverá permitir a **visualização unificada de todos os atendimentos** realizados, independentemente do canal de origem, apresentando o histórico completo de interações em uma única tela.
- 4) O sistema deverá possuir **design responsivo e compatibilidade com navegadores modernos**, sem necessidade de instalação local ou dependência de plugins externos.
- 5) O acesso deverá ser autenticado via **usuário e senha**, com suporte a **Single Sign-On (SSO)** e protocolos de autenticação **SAML ou OAuth2**, além de controle de acesso por perfil (atendente, supervisor, administrador).
- 6) O ambiente deverá ser 100% **web-based (SaaS)**, sem exigência de infraestrutura própria pela CONTRATANTE, sendo de responsabilidade da CONTRATADA o provisionamento, manutenção e atualização da solução.

6.1.2. Funcionalidades Obrigatórias.

O sistema deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades essenciais:

- 1) **Atendimento Unificado e Histórico Consolidado:**
 - a) Apresentação de todas as interações com o cidadão em uma única tela, consolidando conversas de voz, chat e redes sociais.
 - b) Exibição do histórico de atendimentos anteriores, inclusive entre unidades do COMESP (AME Norte, AME Sul e Sede).
- 2) **Filas Inteligentes e Distribuição Automática de Chamadas:**
 - a) Roteamento inteligente baseado em perfil, canal, horário e nível de prioridade.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- b) Transferência automática entre agentes, grupos e unidades.
 - c) Regras de transbordo e encaminhamento supervisionado.
 - 3) Gestão de Equipes e Perfis de Usuários:**
 - a) Cadastro e controle de atendentes, grupos de atendimento, supervisores e administradores.
 - b) Políticas de login, pausa e encerramento de atendimentos com tabulação e motivo padronizado.
 - 4) Chatbot e Voicebot Integrados:**
 - a) Atendimento automatizado com IA generativa e NLP (Processamento de Linguagem Natural).
 - b) Capacidade de treinar a IA com bases de conhecimento, PDFs, vídeos e sites institucionais.
 - c) Encaminhamento automático para atendente humano em caso de falha de compreensão.
 - 5) Análise de Sentimento e Resumo Automático:**
 - a) Avaliação em tempo real das emoções e percepções do usuário durante o atendimento.
 - b) Geração automática de resumos dos atendimentos concluídos para uso gerencial.
 - 6) Base de Conhecimento e Respostas Rápidas:**
 - a) Catálogo de respostas frequentes criadas e mantidas por supervisores.
 - b) Pesquisa rápida por termos-chave e possibilidade de atualização em tempo real.
 - 7) Comunicação Interna entre Atendentes:**
 - a) Canal de chat interno para comunicação entre agentes e supervisores.
 - b) Compartilhamento de informações e transferência de atendimentos de forma controlada.
 - 8) Dashboard e Relatórios Operacionais:**
 - a) Painel de controle com indicadores de desempenho (TME, TMA, SLA, volume de mensagens e chamadas).
 - b) Relatórios personalizáveis por canal, agente, unidade e período.
 - c) Exportação de dados nos formatos CSV e XLSX.
 - 9) Mecanismos de Segurança e Auditoria:**
 - a) Registro detalhado de logs de acesso, ações executadas e alterações no sistema.
 - b) Controle de IPs autorizados e bloqueio automático após tentativas de login malsucedidas.
 - c) Criptografia de dados sensíveis e mascaramento de informações pessoais.
- 6.1.3. Integração com Telefonia IP (PABX-IP e URA).**
- 6.1.4.** Licença de Telefonia em nuvem com 50 ramais IP, URA, gravação das chamadas por 90 dias, 10 linhas com franquia fixo e móvel ilimitado.
- 1) O sistema deverá substituir integralmente o **PABX analógico Intelbras Impacta 40**, atualmente utilizado pelo COMESP, implementando **telefonia IP (VoIP)** integrada à plataforma digital.
 - 2) A solução deverá suportar:**
 - a) Criação de URA multinível e filas de voz configuráveis.
 - b) Voicebot com IA e reconhecimento de fala (STT – Speech to Text).
 - c) Gravação ilimitada de chamadas de voz e conversas via chat.
 - d) Integração com Microsoft Teams e discagem direta (Click-to-Call).
 - e) Suporte a protocolos SIP e WebRTC.
 - f) Codec de áudio mínimo: G.722, G.729 e Opus.
 - 3) O sistema deverá permitir a transferência automática de chamadas entre AME Norte, AME Sul e sede administrativa, garantindo fila única e gestão centralizada.



- 4) A plataforma deverá gerar relatórios de tempo médio de espera, ligações atendidas, perdas, transferidas, pausas, tabulações e nível de serviço (NS).

6.1.5. Integração e APIs.

- 1) A plataforma deverá disponibilizar **API REST pública e documentada**, permitindo integração com sistemas internos do COMESP (como gestão de saúde, protocolo e sistemas administrativos).
- 2) **A API deverá permitir, no mínimo, as seguintes operações:**
- Listar, criar e atualizar contatos, atendentes e equipes.
 - Enviar e receber mensagens.
 - Acessar relatórios e dados de atendimentos.
 - Gerar tokens de autenticação via API Key.
- 3) A API deverá possuir ambiente de homologação e teste (sandbox), isolado do ambiente de produção.

6.2. REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (CHATBOT E VOICEBOT).

A solução deverá contemplar **módulos de automação de atendimento baseados em Inteligência Artificial (IA)**, integrando recursos de **chatbot (texto)** e **voicebot (voz)** de forma nativa à plataforma omnichannel, assegurando operação contínua, aprendizado supervisionado e comunicação natural com o usuário final.

Esses módulos são parte essencial da arquitetura da solução e deverão funcionar de forma totalmente integrada com os canais digitais e de voz, utilizando algoritmos de **Processamento de Linguagem Natural (NLP)**, **Reconhecimento de Fala (STT – Speech to Text)** e **Síntese de Voz (TTS – Text to Speech)**, além de **modelos de linguagem generativa (LLM)** personalizados conforme os dados institucionais do COMESP.

6.2.1. Chatbot Inteligente com IA Generativa.

- O sistema deverá permitir a criação de **chatbots inteligentes** que combinem fluxos pré-definidos com **modelos de linguagem generativa (LLM)**, permitindo diálogo natural e contextualizado.
- A IA deverá possibilitar o **treinamento supervisionado com dados específicos do COMESP**, incluindo arquivos em PDF, planilhas, vídeos, websites e áudios institucionais.
- A ferramenta deverá permitir **ajuste de parâmetros de treinamento**, como temperatura e nível de aleatoriedade das respostas.
- Deverá possuir área de testes dedicada, para verificação da qualidade e coerência das respostas antes de disponibilização pública.
- A plataforma deverá possibilitar a **criação de atendentes virtuais especializados**, treinados para áreas temáticas específicas (exemplo: agendamento, suporte técnico, administrativo ou saúde).
- O sistema deverá permitir a **análise de sentimento** durante o atendimento, indicando o estado emocional do usuário e exibindo métricas em dashboard.
- A IA deverá gerar **resumo automático dos atendimentos concluídos**, para registro e acompanhamento da equipe de gestão.
- A solução deverá suportar **modelos compatíveis com OpenAI, Google Gemini, IBM Watson ou equivalentes**, cabendo à CONTRATADA garantir a integração e custeio de consumo de tokens e serviços externos.

6.2.2. Voicebot e URA Inteligente com IA.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- 1) O sistema deverá incluir módulo de **Voicebot** capaz de interagir por voz de forma natural, interpretando linguagem coloquial, regionalismos e expressões informais.
- 2) O Voicebot deverá estar integrado à **URA (Unidade de Resposta Audível)** e à telefonia IP, permitindo:
 - a) Identificação de intenções e execução de fluxos de decisão.
 - b) Encaminhamento automático para atendentes humanos.
 - c) Registro e transcrição das interações em tempo real.
 - d) Respostas automatizadas com base na base de conhecimento e nos modelos de IA treinados.
- 3) Deverá utilizar **NLU (Natural Language Understanding)** para compreender contexto e intenção das falas.
- 4) Deverá realizar **transcrição automática de chamadas (STT)** e permitir análise textual posterior.
- 5) Deverá possuir **função de síntese de voz (TTS)** em português do Brasil, com timbre natural e inteligível.
- 6) O Voicebot deverá estar conectado à mesma base de dados e histórico de conversas dos canais digitais, garantindo **continuidade entre atendimento de voz e chat**.
- 7) Deverá permitir integração com sistemas externos via **API REST** para execução de transações automatizadas (ex.: consulta de protocolos, agendamentos ou informações de usuários).

6.3. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONFORMIDADE COM A LGPD.

A solução deverá garantir a **segurança, integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações** tratadas no ambiente do COMESP, em total conformidade com a **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD)**, com o **Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)** e com as **melhores práticas de segurança da informação (ISO/IEC 27001 e NIST SP 800-53)**.

Todos os módulos da solução — incluindo mensageria, IA, URA, VoIP, chatbot, base de conhecimento, API e painéis gerenciais — deverão operar sob **padrões unificados de proteção de dados**, garantindo rastreabilidade e governança sobre todo o ciclo de vida da informação.

6.3.1. Requisitos Mínimos de Segurança da Informação.

- a) A solução deverá operar em **ambiente de nuvem pública certificada**, com redundância geográfica e mecanismos automáticos de backup e restauração.
- b) Todos os dados trafegados deverão ser **criptografados em trânsito e em repouso**, utilizando protocolos TLS 1.2 ou superior e algoritmos AES-256 ou equivalentes.
- c) O sistema deverá manter **trilhas de auditoria completas**, com logs de acesso, alteração e exclusão de registros, preservando data, hora, usuário e IP de origem.
- d) Deverá implementar **controle de acesso baseado em papéis (RBAC)**, com definição de perfis (atendente, supervisor, administrador, auditor).
- e) O acesso ao sistema deverá permitir **login único (SSO – Single Sign-On)** via protocolos **SAML, OAuth2 ou OpenID Connect**, com integração a diretórios corporativos, como **Microsoft Azure AD e Google Workspace**.
- f) Deverá haver **mecanismo de autenticação multifator (MFA)** opcional para administradores e perfis críticos.
- g) O ambiente deverá possuir **proteções contra-ataques cibernéticos**, incluindo mitigação de DDoS, firewall de aplicação (WAF) e antivírus corporativo ativo.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb7096c43d6b3f>



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

- h) Deverão ser realizados **backups automáticos diários** com retenção mínima de 30 dias e restauração sob demanda.

6.3.2. Conformidade com a LGPD.

- a) A CONTRATADA deverá adotar políticas internas de **Governança de Dados e Privacidade**, atendendo aos princípios da LGPD (art. 6º), especialmente finalidade, necessidade, transparência, segurança e responsabilização.
- b) O sistema deverá permitir a **anonimização, exclusão e portabilidade de dados** mediante solicitação do titular ou da CONTRATANTE.
- c) O tratamento de dados deverá estar sujeito a **registro de consentimento explícito (opt-in)**, com opção de **revogação (opt-out)**.
- d) As informações de cidadãos atendidos deverão permanecer sob **titularidade exclusiva do COMESP**, sendo vedada à CONTRATADA qualquer forma de compartilhamento, uso comercial ou armazenamento fora do território nacional.
- e) A CONTRATADA deverá indicar **Encarregado de Dados (DPO)** responsável pela conformidade com a LGPD, devendo manter canal de comunicação específico para incidentes e requisições.
- f) Em caso de incidente de segurança com dados pessoais, a CONTRATADA deverá **notificar o COMESP em até 24 horas** após a constatação, apresentando relatório técnico e plano de mitigação.

6.3.3. Políticas de Privacidade e Auditoria.

- a) A CONTRATADA deverá disponibilizar módulo de **Gestão de Políticas de Privacidade e Termos de Uso**, permitindo sua atualização dinâmica e o registro de aceite pelos usuários.
- b) Todos os atendimentos, gravações e logs deverão estar disponíveis para auditoria, conforme as regras de controle interno e compliance do COMESP.
- c) O sistema deverá possibilitar a geração de **relatórios de conformidade e rastreamento de incidentes**, com exportação em formatos abertos (CSV e PDF).
- d) A CONTRATADA deverá manter plano de **continuidade de negócios (BCP) e recuperação de desastres (DRP)** testado periodicamente.

6.4. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SLA).

A CONTRATADA será responsável pela **implantação completa da solução de atendimento digital multicanal com telefonia integrada (VoIP)**, bem como pelo **treinamento das equipes, manutenção preventiva, suporte técnico contínuo e cumprimento dos níveis de serviço (SLA)** durante toda a vigência contratual.

6.4.1. Implantação da Solução.

- 1) A implantação deverá ocorrer em **ambiente em nuvem**, sem necessidade de instalação local, contemplando as seguintes etapas:
- a) **Planejamento e levantamento técnico** – diagnóstico de conectividade, mapeamento de usuários e adequação da infraestrutura lógica e de rede.
- b) **Configuração de canais digitais e de voz** – integração com WhatsApp BSP, Facebook Messenger, WebChat, PABX-IP/URA e aplicativos móveis.
- c) **Migração da telefonia analógica** atualmente baseada no PABX Intelbras Impacta 40, para a nova solução **100% IP**, com preservação dos números e continuidade do serviço.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- d) **Criação de perfis, filas e fluxos de atendimento** conforme o organograma do COMESP (sede, AME Norte e AME Sul).
- e) **Configuração do chatbot e voicebot** com fluxos automáticos e integração à base de conhecimento institucional.
- f) **Integração via API REST** com sistemas internos, conforme as necessidades operacionais.
- g) **Validação funcional e homologação final**, com relatório de conformidade técnica assinado por ambas as partes.
- 2) O prazo máximo para a implantação completa da solução será de **15 (quinze) dias corridos**, contados da emissão do termo de recebimento do empenho.
- 3) Durante o processo de implantação, a CONTRATADA deverá disponibilizar **plano de trabalho detalhado**, contendo atividades, responsáveis, prazos e marcos de entrega.
- 4) Qualquer customização necessária para adequação às políticas internas do COMESP deverá estar incluída na implantação, sem custo adicional.

6.4.2. Treinamento.

- 1) A CONTRATADA deverá realizar **treinamento completo e estruturado** para todos os perfis de usuários do sistema: administradores, supervisores e atendentes.
- 2) O **treinamento presencial** será ministrado nas dependências do COMESP e deverá contemplar no mínimo:
 - a) Fundamentos da solução e arquitetura geral.
 - b) Procedimentos de autenticação, login, fila e atendimento.
 - c) Encerramento de chamados, classificação e tabulação.
 - d) Acesso à base de conhecimento, histórico e relatórios.
 - e) Uso do aplicativo móvel e boas práticas de atendimento.
- 3) O treinamento para atendentes deverá ter carga horária mínima de **1 (uma) hora por turma de até 20 participantes**, podendo ser dividido em módulos.
- 4) Após o treinamento presencial, a CONTRATADA deverá disponibilizar **treinamentos complementares online (EAD ou webinar)**, inclusive para reposição de turmas futuras e novos colaboradores.
- 5) Todo o conteúdo deverá ser acompanhado de **apostilas digitais, manuais e tutoriais**, preferencialmente em formato PDF, hospedados na própria plataforma.
- 6) Deverá ser emitido **relatório de participação** com registro nominal dos servidores capacitados, data e carga horária.

6.4.3. Suporte Técnico e Atendimento (SLA).

- a) O suporte técnico deverá estar disponível em **regime 24x7x365**, abrangendo atendimento via telefone, portal e e-mail, com equipe própria da CONTRATADA.

TABELA DE PRAZO DE ATENDIMENTO				
Nível de Severidade	de	Descrição	Tempo Máx. de Resposta	Tempo Máx. de Solução



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03 PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: https://c.ipm.com.br/pb7096e43d6b3f



Crítico (N1)	Interrupção total dos serviços ou falha grave que afete todos os canais	30 minutos	4 horas
Alto (N2)	Falhas que afetam parte dos canais ou usuários, com impacto operacional relevante	1 hora	8 horas
Médio (N3)	Erros pontuais ou lentidão sem impacto direto no atendimento	2 horas	24 horas
Baixo (N4)	Dúvidas, solicitações de melhoria ou suporte administrativo	4 horas	48 horas

b) Os níveis de

severidade e os prazos máximos de resposta e solução deverão atender aos seguintes parâmetros:

- c) Os prazos de resposta e solução deverão ser **contados a partir do registro do chamado técnico.**
- d) A CONTRATADA deverá fornecer **número de protocolo e acompanhamento online** de cada chamado.
- e) O suporte deverá incluir **atendimento remoto e, quando necessário, presencial**, sem custos adicionais.
- f) Os atendimentos deverão ser documentados e disponibilizados ao gestor do contrato em formato digital, com estatísticas mensais de SLA cumprido.
- g) A **disponibilidade mínima do sistema deverá ser de 99,9% ao mês**, conforme metodologia ITIL.

6.4.4. Atualizações, Manutenção e Evolução.

- a) A CONTRATADA deverá prover **atualizações corretivas, preventivas e evolutivas** da plataforma, sem custo adicional, durante todo o período contratual.
- b) As manutenções programadas deverão ocorrer **fora do horário comercial (entre 22h e 6h)**, mediante aviso prévio mínimo de 48 horas.
- c) Novos módulos, relatórios ou integrações disponibilizadas pela CONTRATADA durante a vigência deverão ser incluídos no contrato sem acréscimo de custo, desde que estejam dentro da mesma categoria tecnológica.

6.4.5. Entregas e Aceitação.

- a) A aceitação da implantação ocorrerá mediante **validação técnica do COMESP**, atestando a conformidade com os requisitos deste Termo de Referência.
- b) O início da contagem de vigência contratual e de faturamento estará condicionado à **homologação completa e termo de aceite formal.**
- c) Qualquer falha detectada após a implantação deverá ser corrigida em até **24 horas**, sem prejuízo de sanções contratuais.

6.5. REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE (APIs E CONECTORES).



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET


 RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
 CURITIBA - PR

 ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03:00 -03
 PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: https://c.ipm.com.br/pb/7096c43d6b3f


6.5.1. Padrões e Tecnologias de Integração.

- a) A plataforma deverá disponibilizar **API REST pública e documentada**, com suporte aos métodos HTTP padrão (GET, POST, PUT, PATCH e DELETE).
- b) Todas as requisições e respostas deverão ser trafegadas em formato **JSON** e protegidas por autenticação via **API Key, OAuth 2.0 ou Bearer Token**.
- c) A CONTRATADA deverá fornecer **documentação técnica completa da API**, incluindo:
 - d) Endpoints e parâmetros disponíveis.
 - e) Estrutura de dados e exemplos de requisições/respostas.
 - f) Políticas de autenticação e controle de acesso.
 - g) Códigos de erro e tratamento de exceções.
- 4) As APIs deverão possibilitar a interoperabilidade com os sistemas de gestão em uso pelo COMESP, como:
 - a) Sistema de Gestão em Saúde.
 - b) Sistemas de Comunicação Institucional e Portal do Cidadão.
 - c) Sistemas de Gestão Administrativa e Financeira.

6.5.2. Segurança das Integrações,

- a) As credenciais de integração deverão ser geradas individualmente para cada sistema ou módulo, com **controle de escopo e expiração automática**
- b) A plataforma deverá manter **logs de todas as integrações realizadas**, incluindo data, hora, endpoint, IP, status da transação e usuário responsável.
- c) Deverá ser possível auditar todas as chamadas de API por meio de painel administrativo seguro.
- d) A CONTRATADA deverá seguir os princípios de **mínimo privilégio e segmentação lógica**, evitando acessos indevidos ou não autorizados entre ambientes.
- e) Deverá ser garantida a **integridade dos dados** em todas as trocas de informação, com mecanismos de validação e confirmação de recebimento.

6.6. REQUISITOS DE ENTREGA, ACEITAÇÃO E GARANTIA DA SOLUÇÃO.

A entrega, aceitação e garantia da solução deverão observar as etapas, prazos e critérios definidos neste Termo de Referência, garantindo que a implantação ocorra de forma estruturada, validada tecnicamente e com plena operação da plataforma omnichannel em ambiente de produção.

A CONTRATADA será responsável pela **entrega integral da solução implantada, funcional e operacional**, incluindo treinamento, documentação, suporte técnico e transferência de conhecimento.

6.6.1. Entrega da Solução.

- 1) A entrega será considerada concluída quando todos os seguintes itens estiverem disponíveis e operacionais:
 - a) Plataforma devidamente implantada, configurada e integrada.
 - b) Canais de atendimento habilitados e testados (WhatsApp BSP, WebChat, Messenger, VoIP/PABX-IP, aplicativos móveis).
 - c) Chatbot e voicebot configurados e validados com base de conhecimento do COMESP.
 - d) Perfis de acesso, filas e regras de roteamento operacional criadas e em funcionamento.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- e) Painel gerencial com indicadores de desempenho e relatórios disponíveis.
 - f) Integrações via API REST implementadas e homologadas (quando aplicável).
 - g) Manual do usuário, guia técnico e relatórios de implantação entregues.
 - h) Realização dos treinamentos presenciais e online com registros de participação.
- 2) A CONTRATADA deverá apresentar, ao término da implantação, **Relatório de Entrega Técnica (RET)** contendo:
- a) Descritivo das atividades executadas.
 - b) Mapa de canais e integrações implementadas.
 - c) Relatório de testes e homologações.
 - d) Termo de aceite das equipes envolvidas.
 - e) O COMESP poderá, a seu critério, solicitar **testes adicionais de desempenho, segurança e disponibilidade**, antes da emissão do termo de aceite definitivo.
 - f) Caso sejam identificadas não conformidades, a CONTRATADA deverá **corrigi-las em até 48 horas**, sob pena de rejeição da entrega e aplicação de sanções contratuais.

6.6.2. Garantia e Manutenção da Solução.

- 1) A CONTRATADA deverá garantir o **pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual**, prestando suporte técnico, manutenção corretiva e atualizações evolutivas sem custo adicional.
- 2) A garantia compreende:
 - a) **Integridade e disponibilidade da plataforma SaaS.**
 - b) Funcionamento contínuo das integrações e canais ativos.
 - c) Correção imediata de falhas críticas e vulnerabilidades.
 - d) **Atualizações de segurança, desempenho e compatibilidade.**
- 2) Caso ocorra interrupção do serviço superior a 1% do tempo mensal, o COMESP poderá aplicar **desconto proporcional no faturamento** ou outras penalidades previstas no contrato.
- 3) O suporte técnico deverá permanecer disponível **24x7**, conforme parâmetros de SLA definidos no item 6.4.3.
- 4) A CONTRATADA deverá manter **documentação atualizada do ambiente, versões, logs e manuais técnicos**, entregando-os à CONTRATANTE sempre que solicitados.

6.7. DO SUPORTE, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÕES EVOLUTIVAS.

A CONTRATADA será responsável por garantir o **suporte técnico integral, a manutenção preventiva, corretiva e evolutiva**, bem como as **atualizações contínuas da plataforma SaaS** durante toda a vigência contratual, assegurando a operação estável, segura e ininterrupta da solução de atendimento digital multicanal com comunicação unificada do COMESP.

Essas atividades visam preservar a **disponibilidade, o desempenho, a segurança e a conformidade regulatória** da solução, garantindo a plena continuidade dos serviços públicos prestados à população.

6.7.1. Suporte Técnico Contínuo.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- 1) O suporte técnico deverá estar disponível **24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 dias por ano (24x7x365)**, por meio de canais dedicados de atendimento:
 - a) Central telefônica (0800 ou número local para Curitiba).
 - b) E-mail técnico exclusivo.
 - c) Portal web ou sistema de tickets com acompanhamento online.
- 2) A CONTRATADA deverá designar **equipe técnica própria e especializada**, composta por analistas, engenheiros e responsáveis pelo suporte de software, infraestrutura e telefonia IP.
- 3) O suporte abrangerá:
 - a) Atendimento a incidentes, falhas e dúvidas operacionais;
 - b) Apoio na reconfiguração de fluxos de atendimento e filas;
 - c) Monitoramento ativo de disponibilidade e performance;
 - d) Correção de erros de interface, integrações e IA;
 - e) Acompanhamento de incidentes até sua completa resolução.
- 4) O atendimento deverá seguir os **níveis de severidade e prazos de resposta** definidos no item **6.4.3 (SLA)** deste Termo.
- 5) Todo chamado deverá gerar **número de protocolo**, com histórico digital acessível ao gestor do contrato.

6.7.2. Manutenção Preventiva e Corretiva.

- a) A CONTRATADA deverá realizar **manutenções preventivas** periódicas para otimização de desempenho e prevenção de falhas.
- b) As **manutenções corretivas** deverão ser executadas de forma imediata em caso de interrupção ou degradação do serviço.
- c) As intervenções programadas deverão ocorrer **fora do horário comercial (entre 22h e 6h)**, mediante aviso prévio mínimo de **48 (quarenta e oito) horas**.
- d) As manutenções não poderão causar indisponibilidade superior a **1% do tempo mensal**, sob pena de penalidades contratuais.
- e) A CONTRATADA deverá emitir **relatório de manutenção mensal**, contendo histórico de chamados, incidentes solucionados e indicadores de SLA.

6.7.3. Atualizações Corretivas e Evolutivas.

- a) Todas as **atualizações de segurança, desempenho e compatibilidade** da plataforma deverão ser aplicadas automaticamente pela CONTRATADA, sem custo adicional.
- b) A CONTRATADA deverá realizar **atualizações evolutivas contínuas**, garantindo a incorporação de melhorias tecnológicas e novos recursos lançados no período contratual.
- c) Novas funcionalidades disponibilizadas pela CONTRATADA que **pertencerem à mesma categoria tecnológica** contratada deverão ser incluídas automaticamente, sem necessidade de aditivo contratual.
- d) Nenhuma atualização poderá resultar em perda de dados, interrupção de atendimento ou quebra de compatibilidade com integrações e APIs já homologadas.
- e) A CONTRATADA deverá manter **registro de versões e changelog** com data, descrição e impacto de cada atualização.



6.8. SUSTENTABILIDADE:

6.8.1. Os bens e serviços envolvidos nesta contratação devem considerar critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis (artigo 7º, XI, da Lei nº. 12.305, de 2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos). Todos os processos envolvidos na execução desse objeto, sejam de extração, fabricação, utilização ou descarte de materiais e serviços devem estar revestidos da preocupação com a sustentabilidade ambiental e totalmente de acordo com as imposições normativas editadas pelos órgãos de proteção ao meio ambiente.

6.9. SUBCONTRATAÇÃO:

6.9.1. Será permitida a **subcontratação de plataformas tecnológicas**, provedores oficiais de canais (ex.: WhatsApp Business API – BSP), motores de inteligência artificial, módulos complementares, serviços em nuvem e demais componentes necessários à execução da solução, desde que tais plataformas sejam **parte integrante, homologada e reconhecida** na arquitetura do sistema ofertado.

6.9.2. A CONTRATADA poderá, portanto, utilizar **infraestruturas, APIs, serviços de terceiros, plataformas de IA, telefonia IP, nuvem e provedores parceiros**, desde que estes componham o ecossistema tecnológico da solução e estejam plenamente integrados, testados e suportados pela CONTRATADA.

6.9.3. A subcontratação de plataformas será admitida desde que:

6.9.3.1. Não afete a continuidade, desempenho, disponibilidade ou segurança da solução.

6.9.3.2. Não gere dependências contratuais diretas entre o COMESP e terceiros.

6.9.3.3. O terceiro subcontratado atenda integralmente às normas de segurança, LGPD e requisitos técnicos deste Termo de Referência.

6.9.3.4. As plataformas subcontratadas sejam informadas na proposta, indicando nome comercial, CNPJ (quando aplicável) e finalidade no ecossistema da solução.

6.9.3.5. A CONTRATADA mantenha controle técnico e supervisão integral sobre os serviços subcontratados.

6.9.4. A CONTRATADA permanecerá **exclusivamente responsável** perante o COMESP por:

6.9.4.1. Suporte e funcionamento da solução como um todo.

6.9.4.2. Integridade, disponibilidade e segurança dos dados.

6.9.4.3. Qualidade dos serviços prestados pelas plataformas subcontratadas.

6.9.4.4. Atendimento às normas legais, incluindo a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

6.9.5. É vedada a subcontratação que transfira ao COMESP a responsabilidade por gestão, operação ou contratação direta de plataformas tecnológicas utilizadas pela CONTRATADA.

6.10. Garantia da Contratação:

6.10.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133 de 2021.

7. PRAZOS E LOCAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

7.1. Locais de Entrega e Instalação:

7.1.1. Sede Administrativa - Rua da Paz, nº 236 – Centro – Curitiba – Paraná – Cep: 80.060-160. **AME Sul** – São José dos Pinhais. **AME Norte** – Almirante Tamandaré.

7.2. Contados a partir do recebimento da Ordem de Compra, emitida pelo Contratante, enviada por e-mail, o fornecedor terá 20 dias para entrega e instalação dos equipamentos/serviços.

7.2.1. Responsável pelo Recebimento: Anderson Luis da Silva.



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1. O objeto deste pregão deverá ser entregue conforme cronograma elaborado pela equipe do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação em parcela única, após o envio da ordem de compra, juntamente com o empenho, a serem enviados por e-mail.

9. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE.

A execução contratual deverá observar estritamente os princípios da **legalidade, eficiência, continuidade do serviço público e responsabilidade técnica unificada**, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

As partes se comprometem a cumprir suas obrigações com observância dos prazos, condições, garantias e parâmetros técnicos estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

9.1. Responsabilidades da CONTRATADA.

Compete à CONTRATADA, além das demais obrigações previstas em lei e neste Termo, as seguintes atribuições:

- a) **Implantar integralmente a solução contratada**, observando as especificações técnicas, prazos e requisitos operacionais descritos neste documento.
- b) **Disponibilizar infraestrutura tecnológica** (nuvem, servidores, segurança, canais e APIs) necessária ao pleno funcionamento da plataforma, sem ônus adicional ao COMESP.
- c) **Garantir disponibilidade mínima de 99,9%**, assegurando desempenho estável e contínuo da solução SaaS durante toda a vigência contratual.
- d) **Fornecer suporte técnico e manutenção 24x7**, conforme níveis de serviço (SLA) estabelecidos, garantindo atendimento remoto e presencial quando necessário.
- e) **Realizar treinamentos presenciais e online** para todos os perfis de usuários (administradores, supervisores e atendentes), bem como disponibilizar manuais, vídeos e tutoriais atualizados.
- f) **Assegurar a conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018)** e demais normas de proteção de dados, mantendo mecanismos de segurança, criptografia e anonimização.
- g) **Prover atualizações corretivas e evolutivas automáticas**, sem interrupção de serviço e sem custos adicionais à Administração.
- h) **Realizar backup automático diário** e manter histórico mínimo de 30 dias, com possibilidade de restauração sob demanda.
- i) **Manter logs de auditoria** contendo acessos, transações, eventos e integrações, garantindo rastreabilidade completa das operações.
- j) **Fornecer relatórios mensais de desempenho**, contendo indicadores de SLA, disponibilidade, volume de atendimentos e incidentes resolvidos.
- k) **Indicar responsável técnico** e ponto focal para interlocução com o fiscal do contrato, devendo manter equipe de apoio local ou remota durante todo o período contratual.
- l) **Assegurar suporte técnico especializado** para integrações via API e acompanhamento de customizações.
- m) **Comunicar previamente** ao COMESP, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, qualquer alteração na arquitetura, infraestrutura ou política de privacidade que impacte a operação.



- n) **Preservar a confidencialidade das informações** institucionais e pessoais processadas, sendo vedada qualquer forma de compartilhamento, comercialização ou uso indevido dos dados.
- o) **Cumprir integralmente os prazos de correção de falhas e incidentes**, conforme níveis de severidade definidos neste Termo (item 6.4.3).
- p) **Prestar assistência técnica durante o período de transição ou encerramento contratual**, assegurando reversibilidade tecnológica, exportação de dados e cooperação na migração de ambiente.
- q) **Responder integralmente pelos danos diretos ou indiretos** decorrentes de falhas técnicas, interrupções de serviço, perda de dados ou incidentes de segurança sob sua responsabilidade.
- r) **Cumprir integralmente as normas de acessibilidade digital**, observando os padrões WCAG 2.1 e eMAG, quando aplicáveis.
- s) **Fornecer relatórios de conformidade e auditoria** sempre que requisitado pelo COMESP, órgãos de controle interno ou Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR).
- t) **Cumprir todas as obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias e comerciais** decorrentes da execução do contrato, não gerando qualquer vínculo entre seus empregados e o COMESP.

9.2. Responsabilidades da CONTRATANTE (COMESP).

Compete ao **Consórcio Metropolitano de Serviços do Paraná – COMESP**, por intermédio de sua equipe técnica e administrativa:

- a) **Acompanhar, fiscalizar e validar a execução contratual**, designando gestor e fiscal técnico conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021.
- b) **Fornecer informações institucionais, bases de conhecimento e fluxos operacionais** necessários para parametrização da solução.
- c) **Disponibilizar acesso aos ambientes internos**, sistemas e endereços eletrônicos para integração via API, quando aplicável.
- d) **Indicar as equipes participantes dos treinamentos**, garantindo a disponibilidade dos servidores nas datas acordadas.
- e) **Aprovar o plano de implantação e cronograma técnico** apresentado pela CONTRATADA antes do início da execução.
- f) **Receber e validar os relatórios técnicos e gerenciais mensais**, comunicando eventuais não conformidades.
- g) **Atestar as notas fiscais e medições**, conforme as etapas concluídas e homologadas.
- h) **Garantir as condições físicas e lógicas mínimas de conectividade**, quando aplicável, para uso dos atendentes (rede interna e dispositivos de acesso).
- i) **Zelar pela confidencialidade das credenciais de acesso** fornecidas à equipe do COMESP.
- j) **Comunicar imediatamente à CONTRATADA** qualquer falha percebida no sistema ou nos canais integrados.
- k) **Colaborar no processo de auditoria e segurança**, fornecendo informações solicitadas pela CONTRATADA para tratamento de incidentes.
- l) **Promover reuniões de acompanhamento e revisão de desempenho**, conforme cronograma acordado entre as partes.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096c43d6b3f>



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

10. RESPONSABILIDADE TÉCNICA UNIFICADA.

10.1. Considerando o caráter integrado e interdependente da solução contratada, a responsabilidade técnica pela execução e manutenção do sistema deverá ser **única e indivisível**, recaindo integralmente sobre a CONTRATADA.

10.2. Essa condição visa assegurar a **padronização tecnológica, interoperabilidade entre canais e continuidade operacional**, especialmente diante da limitação da equipe interna de TI do COMESP, composta por número reduzido de técnicos voltados prioritariamente à gestão contratual.

10.3. A unificação da responsabilidade técnica garante **maior segurança operacional, rastreabilidade de incidentes e economicidade**, evitando sobreposição de garantias e dificuldades na gestão de múltiplos fornecedores.

11. PROVA DE CONCEITO (POC)

Com o objetivo de assegurar a adequação técnica e a conformidade funcional da solução proposta com os requisitos deste Termo de Referência, será realizada **Prova de Conceito (POC)** obrigatória, visando garantir que o sistema atenda integralmente às necessidades do COMESP, antes da adjudicação e contratação definitiva.

A POC constitui etapa essencial de **verificação de aderência e performance**, permitindo comprovar que a solução ofertada opera com os canais, integrações, funcionalidades e níveis de qualidade descritos, conforme determina o art. 17, §1º, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021.

11.1. Condições Gerais da POC.

- A POC será exigida do **licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar** após a fase de lances e julgamento da proposta técnica e comercial.
- O objetivo da demonstração é **comprovar o pleno atendimento aos requisitos funcionais, técnicos e operacionais** descritos neste Termo, incluindo integração omnichannel, comunicação unificada via VoIP, e uso de inteligência artificial aplicada ao atendimento.
- A POC deverá ocorrer **em ambiente controlado e supervisionado** pela equipe técnica do COMESP, podendo ser realizada de forma presencial, conforme determinação da comissão avaliadora.
- Todos os custos logísticos, operacionais e de infraestrutura necessários à execução da POC serão de responsabilidade exclusiva da licitante convocada.

11.2. Prazo e Apresentação da Solução.

- O licitante provisoriamente vencedor deverá, **no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis**, contados da convocação, disponibilizar ambiente de demonstração funcional da solução, preferencialmente hospedado na nuvem do próprio fornecedor.
- O tempo destinado à apresentação da POC será de até **8 (oito) horas consecutivas**, podendo ser prorrogado mediante justificativa técnica e anuência da comissão.
- Durante a POC, deverão ser apresentados, no mínimo:
 - Painel de gestão e monitoramento em tempo real.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- bb) Atendimento ativo e receptivo via WhatsApp Business API (BSP oficial), Messenger, WebChat e canal de voz via VoIP.
- bc) Funcionamento do chatbot com inteligência artificial e fluxo de atendimento automatizado.
- bd) Demonstração da integração entre canais digitais e telefonia unificada (URA/IP-PBX).
- be) Exibição dos relatórios gerenciais e indicadores de desempenho (KPIs e SLAs).

11.3. Avaliação e Critérios de Conformidade.

- a) Cada item e subitem do Termo de Referência será avaliado e classificado como “**Conforme**” ou “**Não Conforme**” pela comissão técnica de avaliação designada pelo COMESP.
- b) O não atendimento a qualquer requisito essencial implicará **desqualificação imediata da licitante**, dispensando a continuidade da demonstração.
- c) A avaliação técnica contemplará, no mínimo, os seguintes critérios:
 - ba) Conformidade funcional e tecnológica;
 - bb) Usabilidade e responsividade da interface;
 - bc) Desempenho, tempo de resposta e estabilidade;
 - bd) Qualidade da integração omnichannel e dos fluxos de automação;
 - be) Conformidade com os requisitos de segurança da informação e LGPD;
 - bf) Clareza e completude dos relatórios de atendimento e supervisão.
- d) A POC será documentada em **Ata Técnica de Avaliação**, contendo parecer conclusivo e recomendação sobre a conformidade da solução.

11.4. Resultado e Convocação Sucessiva.

- a) Caso a licitante convocada **não apresente a solução no prazo** ou **não atenda aos requisitos exigidos**, será **imediatamente desclassificada**, sendo convocada a empresa classificada na posição seguinte, e assim sucessivamente, até a obtenção de uma proposta tecnicamente adequada.
- b) A POC será considerada **aprovada** quando a solução demonstrar pleno funcionamento dos módulos e canais exigidos, apresentando os níveis mínimos de performance, segurança e estabilidade.
- c) A aprovação na POC constituirá **pré-condição para adjudicação e assinatura contratual**.

11.5. Disposições Complementares.

- a) A dupla avaliadora será composta por **servidores da área de Tecnologia da Informação e Comunicação do COMESP**.

Gestor do Contrato: Anderson Luis da Silva

Fiscal do Contrato: Henrique Cesar Prodeliki

- b) A POC será considerada **aprovada** quando a solução demonstrar pleno funcionamento dos módulos e canais exigidos, apresentando os níveis mínimos de performance, segurança e estabilidade.
- c) A aprovação na POC constituirá **pré-condição para adjudicação e assinatura contratual**.

11.6. Disposições Complementares.

- a) A comissão avaliadora será composta por **servidores da área de Tecnologia da Informação e Comunicação do COMESP**, designados por portaria específica.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- b) O resultado da avaliação será registrado em ata e encaminhado ao **Pregoeiro ou Agente de Contratação**, para as devidas providências administrativas.
- c) A CONTRATADA deverá assegurar a **reprodutibilidade da POC** no ambiente de produção, mantendo as mesmas condições funcionais apresentadas.
- d) Nenhum custo adicional poderá ser cobrado pela execução da POC, independentemente de sua aprovação ou não.
- e) Caso a POC demonstre desempenho inferior ou divergente da proposta técnica apresentada, a Administração poderá **rejeitar o fornecedor por inexecução prévia** com base no art. 81 da Lei nº 14.133/2021.

12. FORMA DE PAGAMENTO

12.1. Os pagamentos serão feitos no prazo máximo de **até 30 (trinta) dias** da apresentação da nota fiscal atestada e com a comprovação da regularidade com os Fiscos Federal, Estadual (inclusive do Estado do Paraná para licitantes sediados em outro Estado da Federação) e Municipal, com o FGTS e negativa de débitos trabalhistas (CNDT), observadas as disposições no Termo de Referência.

12.2. Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação dos documentos exigidos, bem como enquanto não forem sanadas irregularidades eventualmente constatadas na nota fiscal, na entrega do material ou no cumprimento de obrigações contratuais.

12.3. A nota de empenho será encaminhada via e-mail para o fornecedor contratado antes do início da prestação dos serviços.

12.4. O pagamento pelo objeto efetivamente entregue em compatibilidade com as obrigações assumidas deverá ser efetuado mediante a apresentação da Nota Fiscal, **de acordo com a natureza jurídica do fornecedor**, devidamente atestada;

12.5. O CNPJ/MF constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo constante na nota de empenho, sob pena de não ser efetuado o pagamento, bem como todos os campos preenchidos corretamente e sem rasuras;

12.6. A Nota Fiscal deverá ser apresentada em moeda corrente nacional, emitida conforme nota de empenho, constando obrigatoriamente a descrição do objeto, o valor unitário, o total do pagamento, quantidades, o número do empenho e, se for o caso, dados para pagamento da contratada.

12.7. Nenhum pagamento será efetuado enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe tenha sido imposta pela unidade CONTRATANTE, em decorrência de penalidade ou inadimplência, nos termos da legislação vigente e do Termo de Referência.

12.8. No caso de ser constatada irregularidade de natureza formal ou de prazo nas Notas Fiscais ou na documentação apresentada, a CONTRATANTE deverá formalizar expediente com os fundamentos da devolução dos documentos enviados à CONTRATADA, para as devidas correções e a documentação será considerada como se não tivesse sido apresentada;

12.9. Ocorrendo esta hipótese, o prazo de pagamento será automaticamente postergado, considerando-se novo prazo de 5 (cinco) dias úteis após a solução das respectivas pendências;

12.10. A CONTRATANTE verificará as condições de habilitação da CONTRATADA, nos termos da legislação pertinente, sendo que as certidões que estiverem vencidas deverão ser apresentadas pela CONTRATADA, com prazo de validade atualizada, juntamente com a Nota Fiscal, para que, só então, seja efetuado o pagamento correspondente por meio de crédito na conta-corrente bancária indicada pela CONTRATADA.



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

12.11. O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

12.12. Os pagamentos devidos ao Contratado restringem-se aos quantitativos do objeto efetivamente prestado.

13. DO REAJUSTAMENTO

13.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano, com data-base vinculada à data do orçamento estimado.

13.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice **IPCA**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

13.3. O contratado ao assinar aditivo ao contrato mantendo as demais cláusulas em vigor, sem ressalva em relação ao reajustamento de preços, importará renúncia quanto às parcelas reajustáveis anteriores ao aditivo.

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

13.5. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

13.6. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

13.8. 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.

13.9. O reajuste será realizado por Termo Aditivo ao contrato original, quando couber.

13.10. Não serão admitidos aditivos com efeitos financeiros retroativos à data da sua assinatura.

13.11. A concessão de reajustes não pagos na época oportuna será apurada por procedimento próprio.

13.12. Se, juntamente do reajustamento, houver a necessidade de prorrogação de prazo e/ou acréscimo e/ou supressão de serviços, é possível formalizá-lo no mesmo termo aditivo.

14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Ao fornecedor licitante ou contratado responsável pelas infrações administrativas dispostas no art. 155 da Lei federal nº 14.133, de 2021, serão aplicadas as seguintes sanções, observado o devido processo legal e assegurados o contraditório e a ampla defesa:

I – Advertência.

II – Multa:

a) Compensatória.

b) de mora.

III – Impedimento de licitar e contratar;

IV – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb7096c43d6b3f>



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

14.2. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na lei.

14.3. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do *caput* deste item poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção prevista na alínea “a” do inciso II deste item.

14.4. A sanção de advertência será aplicada como instrumento de diálogo e correção de conduta nas seguintes hipóteses, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:

I – Descumprimento de pequena relevância;

II – Inexecução parcial de obrigação contratual.

14.5. A sanção de multa será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei federal nº 14.133, de 2021, calculada na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

I – De 0,5% (cinco décimos por cento) a 1% (um por cento) do valor contratado, para aquele que:

a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

b) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

II – 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia contratual;

III – 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inexecução parcial do contrato;

IV – 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado, em caso de:

a) apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

b) fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;

c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;

d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

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

g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

h) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

i) dar causa à inexecução parcial do contrato que resulte em grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

j) dar causa à inexecução total do objeto do contrato.

14.6. Nos contratos ou nas atas de registro de preço que ainda não foram celebrados, o percentual de que trata o *caput* deste artigo e seus incisos, para cálculo da multa, incidirá sobre o valor estimado da contratação.

14.7 Quaisquer penalidades aplicadas serão transcritas no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Sistema de Cadastramento de Fornecedores – SICAF.

15. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

15.1. O objeto 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.



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



15.2. 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.

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

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

15.5. Após o recebimento do empenho, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

15.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal e gestor do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 17 da Lei 14.133/2021, Resolução nº 002/2023 e Portaria nº 24/2023 ambas do COMESP.

15.7. O fiscal técnico acompanhará a execução do objeto e avaliar a execução nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação ou execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estipulados no edital, para efeito de pagamento conforme o resultado pretendido pela Administração, podendo ser auxiliado pela fiscalização administrativa, conforme art. 14, inciso II da Resolução nº 002/2023 – COMESP.

15.8. As atribuições do fiscal técnico do contrato estão definidas no art. 16 da Resolução nº 002/2023 – COMESP.

15.9. O gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente a área de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros.

15.10. As atribuições do gestor do contrato estão definidas no art. 15 da Resolução nº 002/2023 – COMESP.

15.11. Gestor do Contrato: Anderson Luis da Silva

15.12. Fiscal do Contrato: Henrique Cesar Prodeliki

16. MAPA DE GESTÃO DE RISCOS

1. A gestão de riscos tem como finalidade **prevenir, mitigar e monitorar** eventuais situações que possam comprometer a execução contratual e a prestação do serviço durante a Operação Verão.

2. Os riscos foram classificados segundo quatro dimensões:

- a. **Operacionais:** relacionados ao funcionamento e desempenho do sistema;
- b. **Contratuais e legais:** associados à formalização e cumprimento contratual;
- c. **Financeiros:** relativos a custos e pagamentos;
- d. **Tecnológicos e de segurança da informação:** ligados à integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados.



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03:00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb7096c4d3d6b3f>



Risco Identificado	Categoria	Probabilidade	Impacto	Medidas Mitigadoras	Responsável
Indisponibilidade do sistema	Operacional	Média	Alto	Contrato com SLA definido, suporte 24x7 para incidentes críticos.	Fornecedor / COMESP
Atraso na implantação do sistema	Operacional	Baixa	Médio	Cronograma com marcos de entrega, fiscalização e aceite por parte do COMESP.	Fornecedor / COMESP
Falha na segurança ou vazamento de dados	Tecnológico / Segurança	Baixa	Alto	Uso de criptografia, backups diários, compliance com LGPD, testes de segurança periódicos.	Fornecedor
Divergências contratuais ou inadimplemento	Contratual / Legal	Baixa	Médio	Cláusulas claras de penalidades, acompanhamento jurídico e administrativo.	COMESP / Jurídico
Superfaturamento ou custo acima do previsto	Financeiro	Baixa	Alto	Pesquisa de preços, análise de mercado, auditorias internas e prestação de contas.	COMESP / Controle Interno
Resistência ao uso do sistema pelas equipes	Operacional	Média	Médio	Treinamentos presenciais e online, suporte remoto para dúvidas e acompanhamento inicial pós-implantação.	Fornecedor / COMESP


SUASA
 Sistema Unificado de Atenção
 à Sanidade Agropecuária


(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET


 RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
 CURITIBA - PR

Interrupção de serviços por falhas de infraestrutura	Tecnológico / Operacional	Baixa	Alto	Hospedagem em nuvem com redundância, plano de contingência e backups automáticos.	Fornecedor
--	---------------------------	-------	------	---	------------

13.5. CONCLUSÃO DO MAPA DE RISCO

NÍVEL DE RISCO: ALTO MÉDIO BAIXO		PROBALIDADE		
		1 BAIXA	2 MÉDIA	3 ALTA
IMPACTO	3 - ALTO	05	03	04
	2 - MÉDIO	02		
	1 - BAIXO			

Curitiba, 06 de fevereiro de 2026.

Anderson Luis da Silva
Tecnologia da Informação e Comunicação

Conrado Fernandes de Souza Salema
Diretor Administrativo

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSSE: <https://c.ipm.com.br/pb7096e4d3d6b3f>



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

PREGÃO ELETRÔNICO N° 21/2026

ANEXO II
DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO

1.1. O licitante convocado para apresentar os documentos de habilitação, deverá entregar, no prazo **máximo de 02 (duas) horas**, a contar da notificação, os documentos de habilitação, os quais devem ser enviados por processo eletrônico de comunicação à distância conforme estabelecido no presente Edital:

1.1 CERTIFICADO DE REGULARIDADE DE REGISTRO CADASTRAL de fornecedor, que poderá ser feito e emitido pelo sistema de Gestão de Materiais e Serviços do Governo do Estado do Paraná – **GMS** ou no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – **SICAF** e os documentos abaixo descritos, salvo os já estejam contemplados e válidos no referido certificado:

A documentação de habilitação referida no Capítulo do Título II da Lei Federal n.º 14.133, de 2021 poderá ser:

- a) apresentada em original, por cópia ou por qualquer outro meio expressamente admitido pela Administração;
- b) substituída por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que previsto no edital e que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto nesta Lei;
- c) dispensada, total ou parcialmente, nas contratações para entrega imediata, nas contratações em valores inferiores a 1/4 (um quarto) do limite para dispensa de licitação para compras em geral e nas contratações de produto para pesquisa e desenvolvimento até o valor indicado no inciso III do art. 70 da Lei n.º 14.133/2021.

2. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

2.1. 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;

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

2.3. 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>;

2.4. 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;

2.5. 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,



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020](#).

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

2.7. 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 de 1971.

2.8. 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;

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

2.10. Prova de regularidade fiscal perante a inscrição no **Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ)** mediante a apresentação do comprovante de inscrição e de situação cadastral emitido pela Secretaria da Receita Federal.

3. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

3.1. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Federal, mediante apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais, Dívida Ativa da União ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e Contribuições Previdenciárias (unificação das Certidões Negativas prevista na Portaria MF 358/14), expedida pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), através do site www.receita.fazenda.gov.br.

3.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Estadual, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa de Débito com a **Fazenda Estadual, da sede da licitante, dentro do prazo de validade.**

3.3. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Municipal, mediante apresentação de Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa de Débito com a Fazenda Municipal, da sede da licitante, dentro do prazo de validade.

3.4. Prova de regularidade fiscal perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, mediante apresentação do Certificado de Regularidade do **FGTS – CRF**, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei, fornecida pela Caixa Econômica Federal – CEF, através do site: www.caixa.gov.br.

3.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT** ou de Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeitos Negativos, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho, através do site: www.tst.jus.br.



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56 43444-03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: https://c.ipm.com.br/pb/7096443d6b3f



3.5.1. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital/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.

3.5.2. A prova de regularidade fiscal alcança a matriz e as filiais de uma pessoa jurídica, conforme entendimento esposado pela 1ª Seção do Superior Tribunal de Justiça (EAREsp 2.025.237).

4 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

4.1. Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial ou extrajudicial, ou certidão que comprove plano de recuperação acolhido ou homologado judicialmente, expedida pelo Distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física, Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II.

4.2. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis dos 02 (dois) últimos exercícios sociais encerrados, apresentados na forma da Lei, que comprovem a sua boa situação financeira, sendo vedada à substituição por balancetes ou balanços provisórios.

4.3. No caso de empresa constituída no exercício social **vigente**, deverá apresentar Balanço de Abertura nos termos do item 3.5, sendo facultada a apresentação conjunta da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE.

4.4. No caso de empresa constituída há menos de 02 (dois) anos, o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício social encerrado.

4.5. Serão considerados e aceitos, na forma da lei os balanços patrimoniais e demonstrações contábeis que atendam as seguintes exigências:

4.5.1. Quando se tratar de empresas S/A com publicações em jornais: publicação do Diário Oficial e/ou jornais de grande circulação contendo o Balanço e a Demonstração do Resultado do Exercício – DRE (Lei nº 6.404/76 e demais normas aplicáveis).

4.5.2. Quando se tratar de empresas de outra forma societária: Balanço e Demonstração do Resultado do Exercício – DRE acompanhados das cópias dos Termos de abertura e encerramento, extraídos do Livro Diário, (Art. 5º, § 2º do Decreto Lei nº 486/69), devidamente registrado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante e/ou em outro órgão equivalente.

4.5.3. Quando se tratar de empresas que adotem a Escrituração Contábil Digital – ECD (Decreto nº 6.022/2007 e demais normas aplicáveis): Termo de Abertura e Encerramento, Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado do Exercício – DRE, e Recibo de entrega da ECD, extraídos do Livro Diário e retirados do Sistema Público de Escrituração Digital - SPED.

4.5.4. Quanto à exigibilidade do balanço patrimonial e demonstrações contábeis às empresas que elaboram o balanço patrimonial no final de cada exercício (**relativo ao último exercício**);

4.5.5. Quando se tratar de empresas que adotem a Escrituração Contábil Digital (ECD), até o último dia útil do mês de junho de cada ano, poderão ser apresentados os referidos documentos do exercício anterior ao último, e após o último dia útil do mês de junho somente do último exercício;

4.5.6. Para as demais, até dia 30 de abril do ano corrente, poderão ser apresentados os referidos documentos do exercício anterior ao último, e após esta data somente do último exercício.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

4.6. Comprovação da situação financeira da empresa através dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, **comprovados mediante o Balanço Patrimonial dos 02 (dois) últimos exercícios sociais encerrados**, devendo os resultados serem iguais ou superiores a 1,00 (um), em todos os índices mencionados nas seguintes fórmulas:

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

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

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

Onde: LG = Liquidez Geral

LC = Liquidez Corrente

SG = Solvência Geral

4.7. O Pregoeiro poderá aferir por meio do(s) balanço(s) patrimonial(is) apresentado(s), os índices acima mencionados, no caso da licitante deixar de apresentar o cálculo exigido neste edital.

4.8. Para empresas reunidas em consórcio, deverão ser apresentados todos os documentos acima relacionados por cada integrante do consórcio, isoladamente.

4.9. Caso a licitante possua qualquer dos índices especificados anteriormente, inferior à 1,00 (um), deverá comprovar possuir Patrimônio Líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da licitação, considerando para o cálculo o valor máximo estabelecido em edital, por meio do Balanço Patrimonial/Abertura do último exercício social encerrado.

4.10. No caso de empresas reunidas em consórcio se qualquer das empresas consorciadas possuir índice inferior à 1,00 (um) em qualquer dos índices especificados anteriormente, deverá comprovar possuir Patrimônio Líquido não inferior a 11% (onze por cento) do valor estimado da licitação, considerando para o cálculo o valor máximo estabelecido em edital, por meio do Balanço Patrimonial/Abertura do último exercício social encerrado.

4.11. Para empresas reunidas em consórcio, a verificação de Patrimônio Líquido nos termos exigidos acima, será relativa a soma dos Patrimônios Líquidos de cada consorciadas, por meio do Balanço Patrimonial/Abertura do último exercício social encerrado.

4.12. O acréscimo previsto no item 3.10. não se aplica aos consórcios compostos, em sua totalidade, de microempresas e pequenas empresas, assim definidas em lei.

5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

5.1. Apresentação de no mínimo 01 (um) atestado capacidade técnica, passado por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando aptidão para o desempenho de atividade compatível e pertinente, em características com o objeto da licitação. Entende-se por atividade compatível e



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



pertinente os seguintes parâmetros: fornecimento de sistema de atendimento multicanal no modelo de contratação SaaS, com implementação de chatbot (atendimento automático) por meio de integração com o mensageiro instantâneo WhatsApp Business API Oficial com o processamento de mensagens de notificação ativa (template messages HSM) e mensagens de atendimento ativa/receptiva (session messages).

5.2. O (s) atestado(s) deverá(ão) conter: o nome e o cargo do responsável que o(s) assinar; a indicação de cumprimento da obrigação de forma e qualidade satisfatórias e nos prazos exigidos.

5.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

5.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

5.5. No caso de empresas reunidas em consórcio, a exigência contida no item 12.8.1 poderá ser comprovada por qualquer uma das empresas consorciadas.

5.6. Em caso de apresentação por licitante de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, deverá ser observado o disposto no §10 e §11 do art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

* **JUSTIFICATIVA:** Justifica-se conforme a Lei n. 14.133/2021 em seu art. 67 as disposições relativas à solicitação de atestados pela Administração às empresas licitantes. Segundo o TCU (2010), o(s) ACT são documentos fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, para quem as atividades foram desempenhadas com pontualidade e qualidade. E nesse documento que o contratante deve certificar detalhadamente que o contratado forneceu determinado bem, executou determinada obra ou prestou determinado serviço satisfatoriamente. De acordo com Hely Lopes de Meirelles (2003, p.56), o ACT visa à comprovação da experiência do licitante em relação ao objeto similar.

6. DECLARAÇÕES:

6.1. DECLARAÇÃO CONJUNTA, CONFORME ANEXO MODELO (ANEXO V);

6.2. DECLARAÇÃO LGPD, CONFORME ANEXO MODELO (ANEXO VII);

6.3 ATESTADO DE VISITA, CONFORME MODELO ANEXO VII, OU DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA A VISITA TÉCNICA, CONFORME MODELO ANEXO VIII;

6.3. COMPROVANTE DA CONDIÇÃO DE ME OU EPP, se for o caso: CERTIDÃO SIMPLIFICADA original da Junta Comercial da sede do licitante ou documento equivalente, ALÉM DE DECLARAÇÃO ESCRITA sob as penas da lei, de que cumpre os requisitos legais de qualificação da condição de microempresa, de empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual, estando apto a usufruir



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03:00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096c43d6b3f>



dos benefícios previstos nos art. 42 a art. 49 da Lei Complementar Federal n.º 123, de 2006 (**ANEXO IX**);

6.6.4. De acordo com o art. 43, §1º, da Lei Complementar Federal n° 123, de 2006, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista das microempresas, empresas de pequeno porte ou microempreendedor individual, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

6.6.5. A prorrogação do prazo previsto no item anterior deverá ser concedida pela Administração sempre que requerida pelo licitante, salvo na hipótese de urgência da contratação, devidamente justificada.

6.6.6. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no parágrafo anterior, implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 156 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, sendo facultado ao órgão ou entidade responsável pelo processo licitatório convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

6.6.7. Na hipótese do item 1.8.1, as microempresas, as empresas de pequeno porte e os 5microempreendedores individuais deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

6.6.8. Eventuais informações/certidões vencidas no registro cadastral deverão ser supridas pela apresentação do respectivo documento atualizado.

6.6.9. Todos os documentos apresentados deverão identificar o licitante, com a indicação do nome empresarial e o CNPJ da matriz, quando o licitante for a matriz, ou da filial, quando o licitante for a filial (salvo para os documentos que são emitidos apenas em nome da matriz). Quando a proposta for apresentada pela MATRIZ, e o fornecimento for através de sua filial, o CNPJ da filial deverá constar da proposta.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56 -03:00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb7096c43d6b3f>



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2026
ANEXO III
MODELO PROPOSTA

Ao Consórcio Metropolitano de Serviços do Paraná - COMESP
Referência: PREGÃO ELETRÔNICO 21/2026

A - DADOS DO PRESTADOR DE SERVIÇO

Prestador de serviço		
CNPJ/CPF:	Inscrição Estadual:	
Endereço:		
Bairro:		
CEP:	Cidade:	Estado:
Telefone:	E-mail:	
Banco:	Agência:	Conta-corrente:

Constitui objeto desta licitação: Contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal com Comunicação Unificada, que permita a operacionalização de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, integrado também a solução de telefonia VoIP com URA e fila de atendimento, de forma convergente aos demais canais digitais. A solução deverá ser disponibilizada na modalidade SaaS (*Software como Serviço*), pelo período de 12 (doze) meses, incluindo implantação, configuração, customização inicial, treinamento, suporte técnico, manutenção contínua, aplicativos móveis para atendentes e disponibilização de provedores oficiais de mensagens, em especial o *WhatsApp Business API (BSP – Business Solution Provider)*, conforme especificações técnicas e condições estabelecidas no termo de referência.

Item	Descrição	Un	Quant Mês	Valor Unitário mensal	Valor Total
1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP).	Serviço	12	R\$	R\$
2	Licença de atendimento humano + pacote de mensagens para atendimento de 120.000 mensagens receptivas por mês.	Serviço	12	R\$	R\$
3	Pacote de 60.000 mensagens ativas por mês.	Serviço	12	R\$	R\$
4	Licença de Telefonia em nuvem com 50 ramais IP, URA, gravação das chamadas por 90 dias, até 10 linhas com franquia fixo e móvel ilimitado.	Serviço	12	R\$	R\$
5	Serviços de integração e Desenvolvimento sob demanda.	Hora	120	R\$	R\$
6	Serviço de instalação e configuração.	Serviço	1	R\$	R\$
Valor Máximo Total:					R\$

3. A validade da proposta é de **90 (noventa) dias**.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET


 RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
 CURITIBA - PR


4. A empresa vencedora é responsável pela qualidade do serviço contratado, inclusive, durante o período de garantia, quando houver. O Contratado deverá reparar, corrigir ou refazer, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais utilizados.
5. Os preços cotados contemplam todos os custos diretos, indiretos e despesas que compõem a prestação de serviços, tais como as despesas com impostos, taxas e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no Contrato.
6. Quando for o caso, os preços cotados contemplam o custo do fornecimento de materiais inerentes ao serviço e os demais relacionados ao objeto, conforme definido no Termo de Referência.
7. O arrematante atesta o atendimento das exigências técnicas conforme Anexo I do Edital.
8. O arrematante **DECLARA** que, para fins do disposto no § 1.º do art. 63 da Lei Federal n.º 14.133/2021, a proposta compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega desta proposta.

_____, ___ de _____ de 2026.

Assinatura do Responsável legal da Empresa/Procurador

Obs.: (Em papel timbrado ou personalizado da empresa, se houver)

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096e43d6b3f>



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



PREGÃO ELETRÔNICO N° 21/2026

ANEXO IV
MODELO DE PROCURAÇÃO¹

OUTORGANTE: _____, pessoa jurídica de direito privado, neste ato representado por _____, portador da Carteira de Identidade n.º _____, CPF n.º _____, residente e domiciliado na Rua _____, n.º _____, Cidade _____, Estado _____, CEP _____.

OUTORGADO: _____, portador da Carteira de Identidade n.º _____, e do CPF n.º _____, residente e domiciliado no(a) _____, n.º _____, Cidade _____, Estado _____, CEP _____.

PODERES: Por este instrumento, o **OUTORGANTE** confere ao **OUTORGADO** os mais amplos e gerais poderes, para em seu nome representá-lo no **PREGÃO ELETRÔNICO 21/2026**, podendo para tanto protocolar e receber documentos, assinar declarações, propostas e contratos de prestação de serviços, interpor recurso, efetuar e efetivar lances na concorrência, enfim, todos os atos necessários ao fiel e cabal cumprimento deste mandato.

_____, ___ de _____ de 2026

[Assinatura do representante legal]

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096a43d6b3f>



¹ A procuração deverá ser acompanhada de cópia do documento oficial de identidade do outorgado.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

PREGÃO ELETRÔNICO N° 21/2026

ANEXO V
MODELO DE DECLARAÇÃO CONJUNTA

Ao Consórcio Metropolitano de Serviços do Paraná - COMESP
Referência: PREGÃO ELETRÔNICO 21/2026

XXXX, inscrito no CNPJ n.º **XXXX**, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) **XXXX**, portador(a) da Carteira de Identidade n.º **XXXX** e do CPF n.º **XXXX**, **DECLARA**, para os devidos fins, que tem pleno conhecimento das regras contidas no edital de licitação e que possui as condições de habilitação previstas no edital, bem como:

1. INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

Que não se enquadra em nenhuma das vedações contidas no art. 14 da Lei Federal n.º 14.133/2021, em especial:

1.1 Não mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

1.2. Nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, não foi condenado(a) judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

1. DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO

Que tem pleno conhecimento das condições locais e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos e assume total responsabilidade por este fato, de forma que a falta de conhecimento das condições do local, onde serão executados os serviços, não será utilizada para quaisquer questionamentos futuros e jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços, quantitativos de material ou acréscimo dos preços.

3. NÃO UTILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA DE MENORES

Que não utiliza a mão de obra direta ou indireta de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão de obra direta ou indireta de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz a partir de 14 (quatorze) anos, conforme determina o art. 7º, inc. XXXIII da Constituição Federal.

4. DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À POLÍTICA AMBIENTAL DE LICITAÇÃO SUSTENTÁVEL

Que atesta o atendimento à política pública ambiental de licitação sustentável, em especial que se responsabiliza integralmente com a logística reversa dos produtos, embalagens e serviços pós-consumo no limite da proporção que fornecerem ao poder público, assumindo a responsabilidade pela destinação final, ambientalmente adequada.

5. DECLARAÇÃO DE RESERVA DE CARGOS



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



Que para fins do disposto no inciso IV do art. 63 da Lei Federal n.º 14.133/2021, cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

_____, _____, de _____, de 2026.

(Local e Data)

Assinatura do Responsável legal da Empresa/Procurador

Obs.: (Em papel timbrado ou personalizado da empresa, se houver)

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096e443d6b3f>



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

PREGÃO ELETRÔNICO N° 21/2026

ANEXO VI
DECLARAÇÃO – “LGPD”

Ao Consórcio Metropolitano de Serviços do Paraná - COMESP
Referência: PREGÃO ELETRÔNICO 21/2026

A licitante _____, CNPJ n.º _____, com sede no município de _____, Estado do _____, sito à _____, n.º _____, CEP n.º _____, telefone (____) ____-____, e-mail _____, neste ato representada seu (ua) representante legal o (a) Sr.(a) _____, portador(a) do CPF n.º _____, abaixo assinado(a), **DECLARA**, para os devidos fins, que tem pleno conhecimento das regras contidas no edital de licitação e que possui as condições de habilitação previstas no edital, bem como:

1. Como condição para participar do procedimento de contratação e ser contratado(a), o(a) interessado(a) deve fornecer para a Administração Pública diversos dados pessoais, entre eles:

- 1.1. aqueles inerentes a documentos de identificação;
- 1.2. referentes a participações societárias;
- 1.3. informações inseridas em contratos sociais;
- 1.4. endereços físicos e eletrônicos;
- 1.5. estado civil;
- 1.6. eventuais informações sobre cônjuges;
- 1.7. relações de parentesco;
- 1.8. número de telefone;
- 1.9. sanções administrativas que esteja cumprindo perante a Administração Pública; e,
- 1.10. informações sobre eventuais condenações no plano criminal ou por improbidade administrativa; dentre outros necessários à contratação.

2. Essas informações constarão do processo administrativo e serão objeto de tratamento por parte da Administração Pública.

3. O tratamento dos dados pessoais relacionados aos processos de contratação se presume válido, legítimo e, portanto, juridicamente adequado.

Por ser verdade, firmo a presente.

_____, ____ de _____ de 2026.

Assinatura do Responsável legal da Empresa/Procurador

Obs.: (Em papel timbrado ou personalizado da empresa, se houver)



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2026

ANEXO VII
ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

Ao Consórcio Metropolitano de Serviços do Paraná - COMESP

Referência: PREGÃO ELETRÔNICO 21/2026

Objeto: Contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal com Comunicação Unificada, que permita a operacionalização de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, integrado também a solução de telefonia VoIP com URA e fila de atendimento, de forma convergente aos demais canais digitais. A solução deverá ser disponibilizada na modalidade SaaS (*Software como Serviço*), pelo período de 12 (doze) meses, incluindo implantação, configuração, customização inicial, treinamento, suporte técnico, manutenção contínua, aplicativos móveis para atendentes e disponibilização de provedores oficiais de mensagens, em especial o *WhatsApp Business API (BSP – Business Solution Provider)*, conforme especificações técnicas e condições estabelecidas no termo de referência.

Visando dar atendimento às disposições contidas em edital de licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, **ATESTO** que nesta data, o Sr ^(a) (**QUALIFICAR**), tendo se apresentado na qualidade representante da empresa (_____), inscrita no CNPJ sob o nº (_____), obteve ciência, tomado conhecimento de todas as informações, peculiaridades e condições para cumprimento das obrigações contratuais referentes a execução do objeto desta licitação.

_____, ___ de _____ de 2026.

Assinatura do servidor que acompanhou a visita técnica

Assinatura do Responsável legal da Empresa/Procurador

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03-03-03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096c43d6b3f>



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2026

ANEXO VIII
DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA A VISITA TÉCNICA

Ao Consórcio Metropolitan de Serviços do Paraná - COMESP
Referência: PREGÃO ELETRÔNICO 21/2026

Visando dar atendimento às disposições contidas em edital de licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, na qualidade de representante legal da empresa (_____), inscrita no CNPJ sob o nº (_____), o Sr. (ª) (**QUALIFICAR**), **DECLARA** que renuncia à Visita Técnica aos locais para a prestação dos serviços constantes do objeto do Edital e que a empresa tomou conhecimento das reais condições de execução dos serviços das peculiaridades inerentes a eles, bem como coletaram informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial, responsabilizando-se por manter as garantias que vincularem nossa proposta ao presente processo licitatório.

_____, ___ de _____ de 2026.

Assinatura do Responsável legal da Empresa/Procurador

Obs.: (Em papel timbrado ou personalizado da empresa, se houver)

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096443d6b3f>



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2026

ANEXO IX
MODELO DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Ao Consórcio Metropolitano de Serviços do Paraná - COMESP

Referência: PREGÃO ELETRÔNICO 21/2026

A Empresa _____ CNPJ/MF _____, **DECLARA**, sob pena de aplicação das sanções administrativas cabíveis e as penas da lei, ser Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, nos termos da legislação vigente, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no Parágrafo 4º do Artigo 3º da Lei Complementar Federal n.º 123/2006 e suas alterações, e tendo interesse dos benefícios nela contidos para efeitos de licitação, quando e no que couber. Declara ainda que, não extrapolou a receita bruta máxima relativa ao enquadramento como empresa de pequeno porte, de que trata o art. 3º, II da Lei Complementar nº 123, de 2006, em relação aos valores dos contratos celebrados com a Administração Pública no ano-calendário de realização da licitação.

_____, ___ de _____ de 2026.

Assinatura do Responsável legal da Empresa/Procurador

Obs.: (Em papel timbrado ou personalizado da empresa, se houver)

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb7096e4d3d6b3f>



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

PREGÃO ELETRÔNICO N° 21/2026

ANEXO X
MINUTA PADRÃO - CONTRATO

CONTRATO N° XX/2026

CONTRATANTE: CONSÓRCIO METROPOLITANO DE SERVIÇOS DO PARANÁ – COMESP, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ sob n° **08.061.295/0001-18**, com sede na Rua da Paz, n° 236 – Centro – Curitiba/PR, CEP 80.060-160, neste ato representado por sua Presidente, prefeita Margarida Maria Singer, doravante denominado **CONTRATANTE**.

CONTRATADO: [NOME], inscrito no CNPJ sob o n.º **XXXXXXXX**, com sede na **XXXXXXXX**, Fone: **(XX) XXX – E-mail: XXXX**, neste ato representado por **[NOME E QUALIFICAÇÃO]**, inscrito(a) no CPF sob o n.º **XXXXXXXX**, portador do RG n.º **XXXXXXXX**, expedido por **XXXXXXXX**, residente e domiciliado no(a) **XXXXXXXX**, e-mail **XXXXXXXX** e telefone **XXXXXXXX**, doravante denominada **CONTRATADA**.

O presente Contrato será regido pela Lei Federal de Licitações e Contratos n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, pelo edital de **PREGÃO ELETRÔNICO n.º 21/2026** (Protocolo n.º 3556/2026), que originou o presente instrumento, com todos os seus anexos, pela proposta do licitante vencedor e pelas cláusulas e condições seguintes:

1. OBJETO:

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de Sistema de Atendimento Digital Multicanal com Comunicação Unificada, que permita a operacionalização de atendimento humano e automatizado com inteligência artificial, integrado também a solução de telefonia VoIP com URA e fila de atendimento, de forma convergente aos demais canais digitais. A solução deverá ser disponibilizada na modalidade SaaS (*Software como Serviço*), pelo período de 12 (doze) meses, incluindo implantação, configuração, customização inicial, treinamento, suporte técnico, manutenção contínua, aplicativos móveis para atendentes e disponibilização de provedores oficiais de mensagens, em especial o *WhatsApp Business API (BSP – Business Solution Provider)*, conforme especificações técnicas e condições estabelecidas no termo de referência.

2. FUNDAMENTO:

2.1. Este contrato decorre do **PREGÃO ELETRÔNICO n.º 21/2026**, objeto do processo administrativo n.º 3556/2026, com homologação publicada no sítio eletrônico oficial e no Diário Oficial do COMESP n.º **XX**, de **XX/XX/2026** e conforme ato de autorização deste protocolo.

3. PREÇO E VALOR DO CONTRATO:

3.1 O Contratante pagará ao Contratado os preços unitários/global previstos em sua proposta, que é parte integrante deste contrato.

3.2 O valor total do contrato é de **R\$ XXXXXXXX (VALOR POR EXTENSO)**, conforme tabela abaixo descrita:

Item	Descrição	Un	Quant	Valor	Valor
------	-----------	----	-------	-------	-------



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



			Mês	Unitário	Total
1	Licença de WhatsApp API Oficial (BSP).	UN	12	R\$	R\$
2	Licença de atendimento humano + pacote de mensagens para atendimento de 120.000 mensagens receptivas por mês.	UN	12	R\$	R\$
3	Pacote de 60.000 mensagens ativas por mês.	UN	12	R\$	R\$
4	Licença de Telefonia em nuvem com 50 ramais IP, URA, gravação das chamadas por 90 dias, até 10 linhas com franquia fixo e móvel ilimitado.	UN	12	R\$	R\$
5	Serviços de integração e Desenvolvimento sob demanda.	HORA	120	R\$	R\$
6	Serviço de instalação e configuração.	UN	1	R\$	R\$
Valor Máximo Total:					R\$

3.3 No preço pactuado estão incluídas todas as despesas necessárias à execução do objeto do contrato, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação, além dos materiais inerentes à prestação dos serviços contratados.

4. DA RESPONSABILIDADE DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

4.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal e gestor do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 17 da Lei 14.133/2021. **Gestor do Contrato:** Anderson Luis da Silva. **Fiscal do Contrato:** Henrique Cesar Prodeliki.

4.2. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação ou execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estipulados no edital, para efeito de pagamento conforme o resultado pretendido pela Administração, podendo ser auxiliado pela fiscalização administrativa, conforme art. 14, inciso II da Resolução nº 002/2023 – COMESP.

4.3. As atribuições do fiscal técnico do contrato estão definidas no art. 16 da Resolução nº 002/2023 – COMESP.

4.4. O gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente a área de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros.

4.5. As atribuições do gestor do contrato estão definidas no art. 15 da Resolução nº 002/2023 – COMESP.

4.6. A gestão e a fiscalização do contrato serão exercidas pelo Contratante, que realizará a fiscalização, o controle e a avaliação dos serviços prestados, bem como aplicará as penalidades, após o devido processo legal, caso haja descumprimento das obrigações contratadas.

5. EXECUÇÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS:

5.1. O objeto deste pregão deverá ser entregue conforme cronograma elaborado pela equipe do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação em parcela única, após o envio da ordem de compra, juntamente com o empenho, a serem enviados por e-mail.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET


 RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
 CURITIBA - PR


5.2. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE.

5.2.1. A execução contratual deverá observar estritamente os princípios da **legalidade, eficiência, continuidade do serviço público e responsabilidade técnica unificada**, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

5.2.2. As partes se comprometem a cumprir suas obrigações com observância dos prazos, condições, garantias e parâmetros técnicos estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

5.3. Responsabilidades da CONTRATADA.

5.3.1. Compete à CONTRATADA, além das demais obrigações previstas em lei e neste Termo, as seguintes atribuições:

- a) **Implantar integralmente a solução contratada**, observando as especificações técnicas, prazos e requisitos operacionais descritos neste documento.
- b) **Disponibilizar infraestrutura tecnológica** (nuvem, servidores, segurança, canais e APIs) necessária ao pleno funcionamento da plataforma, sem ônus adicional ao COMESP.
- c) **Garantir disponibilidade mínima de 99,9%**, assegurando desempenho estável e contínuo da solução SaaS durante toda a vigência contratual.
- d) **Fornecer suporte técnico e manutenção 24x7**, conforme níveis de serviço (SLA) estabelecidos, garantindo atendimento remoto e presencial quando necessário.
- e) **Realizar treinamentos presenciais e online** para todos os perfis de usuários (administradores, supervisores e atendentes), bem como disponibilizar manuais, vídeos e tutoriais atualizados.
- f) **Assegurar a conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018)** e demais normas de proteção de dados, mantendo mecanismos de segurança, criptografia e anonimização.
- g) **Prover atualizações corretivas e evolutivas automáticas**, sem interrupção de serviço e sem custos adicionais à Administração.
- h) **Realizar backup automático diário** e manter histórico mínimo de 30 dias, com possibilidade de restauração sob demanda.
- i) **Manter logs de auditoria** contendo acessos, transações, eventos e integrações, garantindo rastreabilidade completa das operações.
- j) **Fornecer relatórios mensais de desempenho**, contendo indicadores de SLA, disponibilidade, volume de atendimentos e incidentes resolvidos.
- k) **Indicar responsável técnico** e ponto focal para interlocução com o fiscal do contrato, devendo manter equipe de apoio local ou remota durante todo o período contratual.
- l) **Assegurar suporte técnico especializado** para integrações via API e acompanhamento de customizações.
- m) **Comunicar previamente** ao COMESP, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, qualquer alteração na arquitetura, infraestrutura ou política de privacidade que impacte a operação.
- n) **Preservar a confidencialidade das informações** institucionais e pessoais processadas, sendo vedada qualquer forma de compartilhamento, comercialização ou uso indevido dos dados.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096c43d6b3f>



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

- o) **Cumprir integralmente os prazos de correção de falhas e incidentes**, conforme níveis de severidade definidos neste Termo (item 6.4.3).
- p) **Prestar assistência técnica durante o período de transição ou encerramento contratual**, assegurando reversibilidade tecnológica, exportação de dados e cooperação na migração de ambiente.
- q) **Responder integralmente pelos danos diretos ou indiretos** decorrentes de falhas técnicas, interrupções de serviço, perda de dados ou incidentes de segurança sob sua responsabilidade.
- r) **Cumprir integralmente as normas de acessibilidade digital**, observando os padrões WCAG 2.1 e eMAG, quando aplicáveis.
- s) **Fornecer relatórios de conformidade e auditoria** sempre que requisitado pelo COMESP, órgãos de controle interno ou Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR).
- t) **Cumprir todas as obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias e comerciais** decorrentes da execução do contrato, não gerando qualquer vínculo entre seus empregados e o COMESP.

5.4. Responsabilidades da CONTRATANTE (COMESP).

5.4.1 Compete ao **Consórcio Metropolitano de Serviços do Paraná – COMESP**, por intermédio de sua equipe técnica e administrativa:

- a) **Acompanhar, fiscalizar e validar a execução contratual**, designando gestor e fiscal técnico conforme art. 117 da Lei nº 14.133/2021.
- b) **Fornecer informações institucionais, bases de conhecimento e fluxos operacionais** necessários para parametrização da solução.
- c) **Disponibilizar acesso aos ambientes internos**, sistemas e endereços eletrônicos para integração via API, quando aplicável.
- d) **Indicar as equipes participantes dos treinamentos**, garantindo a disponibilidade dos servidores nas datas acordadas.
- e) **Aprovar o plano de implantação e cronograma técnico** apresentado pela CONTRATADA antes do início da execução.
- f) **Receber e validar os relatórios técnicos e gerenciais mensais**, comunicando eventuais não conformidades.
- g) **Atestar as notas fiscais e medições**, conforme as etapas concluídas e homologadas.
- h) **Garantir as condições físicas e lógicas mínimas de conectividade**, quando aplicável, para uso dos atendentes (rede interna e dispositivos de acesso).
- i) **Zelar pela confidencialidade das credenciais de acesso** fornecidas à equipe do COMESP.
- j) **Comunicar imediatamente à CONTRATADA** qualquer falha percebida no sistema ou nos canais integrados.
- k) **Colaborar no processo de auditoria e segurança**, fornecendo informações solicitadas pela CONTRATADA para tratamento de incidentes.
- l) **Promover reuniões de acompanhamento e revisão de desempenho**, conforme cronograma acordado entre as partes.

5.5. RESPONSABILIDADE TÉCNICA UNIFICADA.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



5.5.1. Considerando o caráter integrado e interdependente da solução contratada, a responsabilidade técnica pela execução e manutenção do sistema deverá ser **única e indivisível**, recaindo integralmente sobre a CONTRATADA.

5.5.2. Essa condição visa assegurar a **padronização tecnológica, interoperabilidade entre canais e continuidade operacional**, especialmente diante da limitação da equipe interna de TI do COMESP, composta por número reduzido de técnicos voltados prioritariamente à gestão contratual.

5.5.3. A unificação da responsabilidade técnica garante **maior segurança operacional, rastreabilidade de incidentes e economicidade**, evitando sobreposição de garantias e dificuldades na gestão de múltiplos fornecedores.

5.6. Locais de Entrega e Instalação:

5.6.1. Sede Administrativa - Rua da Paz, nº 236 – Centro – Curitiba – Paraná – Cep: 80.060-160. **AME Sul** – São José dos Pinhais. **AME Norte** – Almirante Tamandaré.

5.6.2. Contados a partir do recebimento da Ordem de Compra, emitida pelo Contratante, enviada por e-mail, o fornecedor terá 20 dias para entrega e instalação dos equipamentos/serviços.

5.6.3. Responsável pelo Recebimento: Anderson Luis da Silva.

6. FONTE DE RECURSOS:

6.1 A despesa correrá por conta da seguinte dotação orçamentária:

Exercício de 2026

Fonte	10001 – Recursos Livres
Desdobramento	01.001.0004.0122.0001.2001 – Contrato de Rateio – Administração
Despesa	3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento
Reduzido	14

Exercício de 2026

Fonte	10001 – Recursos Livres
Desdobramento	01.002.0010.0122.0001.2002 – Contrato de Rateio – Saúde
Despesa	3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento
Reduzido	42

Exercício de 2027

Fonte	10001 – Recursos Livres
Desdobramento	01.001.0004.0122.0001.2001 – Contrato de Rateio – Administração
Despesa	3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento
Reduzido	

Exercício de 2027

Fonte	10001 – Recursos Livres
Desdobramento	01.002.0010.0122.0001.2002 – Contrato de Rateio – Saúde



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



Despesa 3.3.3.90.40.97 – Despesa de Teleprocessamento

Reduzido

7. VIGÊNCIA:

7.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses**, contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021, perfazendo o período de **XX/XX/2026 a XX/XX/2027**.

7.2. A duração inicial da presente contratação poderá ser prorrogada, mediante acordo entre as partes, por iguais e sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosos para a administração, respeitada a vigência máxima decenal, na forma dos artigos 106 e 107 da lei nº 14133 de 2021.

8. PAGAMENTO:

8.1. Os pagamentos serão feitos no prazo máximo de **até 30 (trinta) dias** da apresentação da nota fiscal atestada e com a comprovação da regularidade com os Fiscos Federal, Estadual (inclusive do Estado do Paraná para licitantes sediados em outro Estado da Federação) e Municipal, com o FGTS e negativa de débitos trabalhistas (CNDT), observadas as disposições no Termo de Referência.

8.2. Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação dos documentos exigidos, bem como enquanto não forem sanadas irregularidades eventualmente constatadas na nota fiscal, na entrega do material ou no cumprimento de obrigações contratuais.

8.3. A nota de empenho será encaminhada via e-mail para o fornecedor contratado antes do início da prestação dos serviços.

8.4. O pagamento pelo objeto efetivamente entregue em compatibilidade com as obrigações assumidas deverá ser efetuado mediante a apresentação da Nota Fiscal, **de acordo com a natureza jurídica do fornecedor**, devidamente atestada;

8.5. O CNPJ/MF constante da Nota Fiscal deverá ser o mesmo constante na nota de empenho, sob pena de não ser efetuado o pagamento, bem como todos os campos preenchidos corretamente e sem rasuras;

8.6. A Nota Fiscal deverá ser apresentada em moeda corrente nacional, emitida conforme nota de empenho, constando obrigatoriamente a descrição do objeto, o valor unitário, o total do pagamento, quantidades, o número do empenho e, se for o caso, dados para pagamento da contratada.

8.7. Nenhum pagamento será efetuado enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe tenha sido imposta pela unidade CONTRATANTE, em decorrência de penalidade ou inadimplência, nos termos da legislação vigente e do Termo de Referência.

8.8. No caso de ser constatada irregularidade de natureza formal ou de prazo nas Notas Fiscais ou na documentação apresentada, a CONTRATANTE deverá formalizar expediente com os fundamentos da devolução dos documentos enviados à CONTRATADA, para as devidas correções e a documentação será considerada como se não tivesse sido apresentada;

8.9. Ocorrendo esta hipótese, o prazo de pagamento será automaticamente postergado, considerando-se novo prazo de 5 (cinco) dias úteis após a solução das respectivas pendências;

8.10. A CONTRATANTE verificará as condições de habilitação da CONTRATADA, nos termos da legislação pertinente, sendo que as certidões que estiverem vencidas deverão ser apresentadas pela CONTRATADA, com prazo de validade atualizada, juntamente com a Nota Fiscal, para que, só então, seja efetuado o pagamento correspondente por meio de crédito na conta-corrente bancária indicada pela CONTRATADA.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb7096c43d6b3f>



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

8.11. O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

8.12. Os pagamentos devidos ao Contratado restringem-se aos quantitativos do objeto efetivamente prestado.

9. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO E DO CONTRATANTE

9.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

9.1.1. Proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente do Termo de Referência;

9.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

9.1.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

9.1.4. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

9.1.5. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, na forma do contrato;

9.1.6. Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela Contratada, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.2. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

9.2.1. Executar o serviço utilizando-se dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à perfeita execução contratual, conforme disposto neste Contrato;

9.2.2. Executar os serviços conforme especificações do Edital e seus anexos e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

9.2.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 24 horas (vinte e quatro horas), os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, a critério da Administração;

9.2.4. Fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidades especificadas, nos termos de sua proposta;

9.2.5. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, ao consórcio ou a terceiros;

9.2.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor;

9.2.7. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço, os quais devem estar devidamente identificados por meio de crachá;

ESTE DOCUMENTO FOI ASSIMILADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb7096c43d6b3f>



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

- 9.2.8.** Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;
- 9.2.9.** Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas, quando for o caso;
- 9.2.10.** Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 9.2.11.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 9.2.12.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 9.2.13.** Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato;
- 9.2.14.** Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo COMESP quanto à execução dos serviços contratados;
- 9.2.15.** Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas ao objeto da contratação;
- 9.2.16.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do objeto do presente Termo de Referência;
- 9.2.17.** Relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade observada em virtude do fornecimento dos produtos e prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados, cujas reclamações obrigam-se a atender prontamente.

10. GARANTIA DE EXECUÇÃO:

- 10.1.** Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133 de 2021.

11 PENALIDADES:

- 11.1.** Ao fornecedor licitante ou contratado responsável pelas infrações administrativas dispostas no art. 155 da Lei federal nº 14.133, de 2021, serão aplicadas as seguintes sanções, observado o devido processo legal e assegurados o contraditório e a ampla defesa:
- I – advertência;
 - II – multa:
 - a) compensatória;
 - b) de mora.
 - III – impedimento de licitar e contratar;
 - IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 11.2.** A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas na lei.
- 11.3.** As sanções previstas nos incisos I, III e IV do *caput* deste item poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção prevista na alínea “a” do inciso II deste item.
- 11.4.** A sanção de advertência será aplicada como instrumento de diálogo e correção de conduta nas seguintes hipóteses, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:
- I – descumprimento de pequena relevância;
 - II – inexecução parcial de obrigação contratual.



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



11.5. A sanção de multa será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei federal nº 14.133, de 2021, calculada na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

I – de 0,5% (cinco décimos por cento) a 1% (um por cento) do valor contratado, para aquele que:

- a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
 - b) não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- II – 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia contratual;
- III – 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inexecução parcial do contrato;
- IV – 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado, em caso de:

- a) apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b) fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;
- c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;
- d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;
- i) dar causa à inexecução parcial do contrato que resulte em grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- j) dar causa à inexecução total do objeto do contrato.

11.6. Nos contratos ou nas atas de registro de preço que ainda não foram celebrados, o percentual de que trata o *caput* deste artigo e seus incisos, para cálculo da multa, incidirá sobre o valor estimado da contratação.

11.7 Quaisquer penalidades aplicadas serão transcritas no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Sistema de Cadastramento de Fornecedores – SICAF.

12. CASOS DE EXTINÇÃO:

12.1. A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua extinção, com as consequências previstas em lei e neste contrato.

12.2. Constituem motivo para extinção do contrato:

12.2.1. O não cumprimento de cláusulas, condições, especificações, projetos e prazos;

12.2.2. O cumprimento irregular de cláusulas, condições, especificações, projetos e prazos,

12.2.3. A lentidão no seu cumprimento, levando o CONTRATANTE a presumir a não conclusão do serviço nos prazos estipulados;

12.2.4. O atraso injustificado no início do serviço sem justa causa e sem prévia comunicação ao CONTRATANTE;

12.2.5. A paralisação do serviço sem justa causa e sem prévia comunicação ao CONTRATANTE;

12.2.6. A subcontratação total ou parcial do seu objeto não autorizada pelo CONTRATANTE, a associação do CONTRATADO com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do contrato, fusão, cisão ou incorporação, que afetem a boa execução desse exceto se autorizada pelo CONTRATANTE nos casos permitidos em lei;



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



- 12.2.7.** O não atendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução, assim como as de seus superiores;
- 12.2.8.** O cometimento reiterado de faltas na execução do ajuste, anotadas no Relatório de Fiscalização;
- 12.2.9.** A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil do CONTRATADO;
- 12.2.10.** A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que, a juízo do CONTRATANTE, prejudique a execução do contrato;
- 12.2.11.** A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- 12.2.12.** Não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.
- 12.2.13.** A falta de integralização da garantia nos prazos estipulados;
- 12.2.14.** Razões de interesse público justificadas e determinadas pela autoridade máxima do órgão ou entidade;
- 12.2.15.** A supressão, por parte do CONTRATANTE, de serviços, acarretando modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido legalmente;
- 12.2.16.** A suspensão de sua execução, por ordem escrita do CONTRATANTE, por prazo superior a 3 (três) meses, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem 90 (noventa) dias úteis, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas, até que seja normalizada a situação;
- 12.2.17.** O atraso superior a 2 (dois) meses dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE decorrentes de serviços ou fornecimentos ou parcelas destes já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- 12.2.18.** A não liberação, por parte do CONTRATANTE, de área, local ou objeto para execução de serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;
- 12.2.19.** A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada e impeditiva da execução do contrato.
- 12.2.20.** O descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;
- 12.2.21.** A superveniência da declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública;
- 12.2.22.** O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença.
- 12.3** O presente instrumento poderá ser extinto:
- 12.3.1** determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;
- 12.3.2** consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração; ou
- 12.3.3** determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.
- 12.4** No caso de rescisão consensual, a parte que pretender rescindir o Contrato comunicará sua intenção à outra, por escrito.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 15/04/2026 08:56:03.00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pb/7096e4d3d6b3f>



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

12.5 Os casos de extinção contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa ao Contratado.

1123.6 O Contratado, desde já, reconhece todos os direitos da Administração Pública, em caso de extinção administrativa por inexecução total ou parcial deste contrato.

13. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS, ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES:

13.1 Este contrato poderá ser alterado em qualquer das hipóteses previstas nos artigos 124 e 125 da Lei Federal n.º 14.133 de 2021.

13.1.1 Nas alterações unilaterais a que se refere o inciso I do caput do art. 124 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021, o contratado será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.2 É admissível a continuidade do contrato administrativo quando houver fusão, cisão ou incorporação da contratada com outra pessoa jurídica, desde que:

13.2.1 sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

13.2.2 sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e

13.2.3 não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

13.3 As alterações previstas nesta cláusula serão formalizadas por termo aditivo ao contrato.

13.4. Concluída a instrução do requerimento de reequilíbrio econômico-financeiro, a Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Será permitida a **subcontratação de plataformas tecnológicas**, provedores oficiais de canais (ex.: WhatsApp Business API – BSP), motores de inteligência artificial, módulos complementares, serviços em nuvem e demais componentes necessários à execução da solução, desde que tais plataformas sejam **parte integrante, homologada e reconhecida** na arquitetura do sistema ofertado.

14.2. A CONTRATADA poderá, portanto, utilizar **infraestruturas, APIs, serviços de terceiros, plataformas de IA, telefonia IP, nuvem e provedores parceiros**, desde que estes componham o ecossistema tecnológico da solução e estejam plenamente integrados, testados e suportados pela CONTRATADA.

14.3. A subcontratação de plataformas será admitida desde que:

14.4. Não afete a continuidade, desempenho, disponibilidade ou segurança da solução.

14.5. Não gere dependências contratuais diretas entre o COMESP e terceiros.

14.6. O terceiro subcontratado atenda integralmente às normas de segurança, LGPD e requisitos técnicos deste Termo de Referência.

14.7. As plataformas subcontratadas sejam informadas na proposta, indicando nome comercial, CNPJ (quando aplicável) e finalidade no ecossistema da solução.

14.8. A CONTRATADA mantenha controle técnico e supervisão integral sobre os serviços subcontratados.

14.9. A CONTRATADA permanecerá **exclusivamente responsável** perante o COMESP por:

14.10. Suporte e funcionamento da solução como um todo.

14.11. Integridade, disponibilidade e segurança dos dados.

14.12. Qualidade dos serviços prestados pelas plataformas subcontratadas.

14.13. Atendimento às normas legais, incluindo a Lei n° 13.709/2018 (LGPD).



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR



14.14. É vedada a subcontratação que transfira ao COMESP a responsabilidade por gestão, operação ou contratação direta de plataformas tecnológicas utilizadas pela CONTRATADA.

15. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1 O Contratante e o Contratado, na condição de operadora, comprometem-se a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.

15.2 O tratamento de dados pessoais indispensáveis à prestação dos serviços por parte do contratado, se houver, será realizado mediante prévia e fundamentada aprovação do contratante, observados os princípios do art. 6º da LGPD, especialmente o da necessidade;

15.3 Os dados tratados pelo contratado somente poderão ser utilizados na prestação dos serviços especificada neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser utilizados para outros fins, observadas as diretrizes e instruções transmitidas pelo contratante;

15.4 Os registros de tratamento de dados pessoais que o contratado realizar serão mantidos em condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo;

15.5 o Contratado deverá apresentar evidências e garantias suficientes de que aplica adequado conjunto de medidas técnicas e administrativas de segurança, para a proteção dos dados pessoais, segundo a legislação e o disposto nesta Cláusula;

15.6 o Contratado dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta Cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade do contratante, cujos princípios e regras deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais.

15.7 O eventual acesso, pelo contratado, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos comerciais ou industriais implicará para o contratado e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e após o seu encerramento.

15.8 O encarregado do contratado manterá contato formal com o encarregado do contratante, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

15.9 A critério do controlador e do encarregado de Dados do contratante, o contratado poderá ser provocado a preencher um relatório de impacto à proteção de dados pessoais, conforme a sensibilidade e o risco inerente do objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.

15.10 o Contratado responde pelos danos que tenha causado em virtude da violação da segurança dos dados ao deixar de adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 da LGPD, destinadas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

15.11 Os representantes legais do contratado, bem como os empregados que necessariamente devam ter acesso a dados pessoais sob controle do consórcio para o cumprimento de suas tarefas, deverão firmar termo de compromisso e confidencialidade, em que se responsabilizem pelo cumprimento da LGPD e pelo disposto nesta Cláusula.

15.12 As informações sobre o tratamento de dados pessoais por parte do contratado, envolvendo a sua finalidade, previsão legal, formas de execução e prazo de armazenamento, deverão ser publicadas na forma da lei.

15.13 As manifestações do titular de dados ou de seu representante legal quanto ao tratamento de dados pessoais com base neste contrato serão atendidas na forma da lei.



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

15.14 O contratante poderá, a qualquer tempo, requisitar informações acerca dos dados pessoais confiados ao Contratado, bem como realizar inspeções e auditorias, inclusive por meio de auditores independentes, a fim de zelar pelo cumprimento dos deveres e obrigações aplicáveis;

15.15 Eventual compartilhamento de dados pessoais com empresa subcontratada dependerá de autorização prévia do contratante, hipótese em que o subcontratado ficará sujeito aos mesmos limites impostos ao contratado.

15.16 Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, o contratado providenciará o descarte ou devolução, para o contratante, de todos os dados pessoais e as cópias existentes, atendido o princípio da segurança.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS:

16.1 Integram o presente contrato, para todos os fins: o edital da licitação e seus anexos e a proposta apresentada pelo Contratado durante a licitação.

16.2 Este contrato é regido pela Lei Federal n.º 14.133, de 2021, e demais leis federais sobre contratos administrativos, aplicando-se referida legislação aos casos omissos no presente contrato.

16.3 O Contratante enviará o resumo deste contrato à publicação no Diário Oficial do COMESP e no sítio eletrônico oficial, sem prejuízo de disponibilização da íntegra do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

16.4 As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Estadual, no Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba – PR, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Curitiba/PR, **XX de XX** de 2026.

MARGARIDA MARIA SINGER
(NINA SINGER)
Presidente do COMESP
CONTRATANTE

Empresa: XXXXX
XXXXX
CONTRATADO

Testemunhas:

1 – Nome: Anderson Luis da Silva

2 – Nome: Henrique Cesar Prodeliki



SUASA
Sistema Unificado de Atenção
à Sanidade Agropecuária



(41) 3154-5010



COMESP.ATENDE.NET



RUA DA PAZ, 236, CENTRO,
CURITIBA - PR

