

## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 03610036.001387/2025-16

### 1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada em automação de bilheteria, venda, controle de acesso e distribuição de ingressos, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, dos teatros, museus, Cidade da Criança, ou de qualquer outro espaço cultural gerenciado pela Fundação José Augusto (FJA) ou pela Secretaria de Estado da Cultura do Rio Grande do Norte (SECULT-RN), que venha demandar tais serviços. A contratação deverá contemplar o fornecimento de um sistema integrado, com múltiplos canais de distribuição (bilheteria física, pontos de venda, internet e aplicativo para celular), bem como o suporte técnico especializado, incluindo o fornecimento e a manutenção de todos os equipamentos e materiais necessários ao pleno funcionamento do sistema.

### 2. DA JUSTIFICATIVA E DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

**2.1 . JUSTIFICATIVA:** A presente contratação visa garantir a modernização, eficiência e segurança na gestão da bilheteria, venda, controle de acesso e distribuição de ingressos para os teatros, museus, Cidade da Criança, ou quaisquer outros equipamentos culturais sob a gestão da Fundação José Augusto (FJA) ou da Secretaria de Estado da Cultura do Rio Grande do Norte (SECULT-RN), que venham a necessitar de tais serviços.

Atualmente, é indispensável a adoção de um sistema automatizado, integrado e multicanal, que permita a venda e distribuição de ingressos de forma presencial (bilheterias e pontos físicos de venda) e remota (internet e aplicativo para celular), proporcionando maior comodidade ao público, ampliando o acesso aos equipamentos culturais e facilitando o controle de fluxo de pessoas, especialmente em eventos de grande porte.

Além disso, a automação permitirá maior transparência e segurança na arrecadação de receitas, bem como a geração de relatórios gerenciais, estatísticas de público e desempenho financeiro, fundamentais para o planejamento estratégico das ações culturais da FJA e da SECULT-RN.

O fornecimento de suporte técnico especializado, bem como de todos os equipamentos e materiais necessários ao pleno funcionamento e manutenção do sistema, sem ônus financeiro para a FJA, configura-se como solução eficiente e vantajosa, eliminando a necessidade de investimentos iniciais em infraestrutura e reduzindo custos operacionais para a administração pública.

A contratação pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses assegura a continuidade dos serviços, a estabilidade operacional e o atendimento adequado ao público usuário dos espaços culturais, fortalecendo as políticas públicas de acesso à cultura e democratização dos bens culturais do Estado do Rio Grande do Norte.

Dessa forma, a presente contratação se justifica pela necessidade de modernização da gestão cultural, eficiência administrativa, segurança operacional, ampliação do acesso e melhor experiência para o público, alinhando-se às boas práticas de gestão pública e aos princípios da economicidade, eficiência e transparência.

**2.2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:** A presente contratação encontra-se devidamente fundamentada nos Estudos Técnicos Preliminares – ETP, elaborados nos termos da legislação vigente, os quais analisam a necessidade administrativa a ser atendida, o contexto institucional, os objetivos pretendidos e as alternativas disponíveis no mercado.

A necessidade da contratação decorre da demanda da Administração por solução capaz de assegurar a adequada execução das atividades institucionais, garantindo eficiência, continuidade do serviço público e atendimento ao interesse público. A análise técnica demonstrou que a solução proposta apresenta-se como a mais vantajosa sob os aspectos técnico, econômico, social e legal, considerando-se critérios de custo-benefício, desempenho esperado, viabilidade operacional e aderência às normas aplicáveis.

Foram avaliadas alternativas de solução, inclusive a possibilidade de execução direta pela Administração, restando demonstrado que a contratação externa é a opção mais eficiente e adequada. A fundamentação também contempla a análise de riscos associados à contratação e as medidas de mitigação correspondentes, bem como a conformidade com a legislação pertinente, especialmente a Lei nº 14.133/2021.

### 3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Requisitos Internos

Os requisitos internos referem-se às condições e necessidades administrativas, operacionais e estratégicas que justificam a contratação e garantem sua viabilidade dentro da estrutura organizacional da Fundação José Augusto (FJA) e da Secretaria de Estado da Cultura (SECULT-RN):

- Necessidade institucional de padronização e centralização da gestão de bilheteria:** implantar um modelo unificado de controle de bilhetes em todos os teatros, museus, centros culturais e demais equipamentos sob gestão da FJA e da SECULT-RN, para garantir maior controle, segurança e rastreabilidade das informações.
- Eficiência administrativa e financeira:** reduzir falhas manuais, extravios de informações, perdas de bilhetes e fragilidades de controle que ainda ocorrem em sistemas não automatizados ou descentralizados. Ampliar a arrecadação e dar transparência aos repasses e controles de valores cobrados em pautas ou bilhetes.
- Redução de custos estruturais:** evitar a aquisição direta de equipamentos e sistemas, visto que a empresa contratada será responsável pelo fornecimento, manutenção e atualização tecnológica por meio de comodato.
- Suporte à tomada de decisões estratégicas:** permitir a geração de relatórios operacionais e estatísticos que auxiliem no mapeamento de público, frequência, tipos de eventos, sazonalidade e impacto das políticas de ocupação dos espaços culturais.
- Atendimento às diretrizes legais e normativas:** cumprimento dos princípios estabelecidos pela Lei Federal nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações), notadamente os princípios da economicidade, eficiência, planejamento, seleção da proposta mais vantajosa e fomento ao acesso à cultura.

#### 3.2. Requisitos Externos

Os requisitos externos dizem respeito aos resultados esperados para os usuários finais (público, produtores culturais, artistas), bem como às obrigações que devem ser observadas pela empresa contratada:

- Modernização e comodidade ao público:** possibilidade de adquirir ingressos via internet, bilheterias físicas e aplicativo de celular, de forma ágil, segura e acessível, inclusive com atendimento às normas de acessibilidade digital.
- Controle seguro de acesso aos espaços culturais:** implantação de sistema com leitura de QR CODE e/ou outras tecnologias seguras, para evitar fraudes, duplicidade de ingressos ou superlotação dos espaços.
- Conformidade com a legislação sobre meia-entrada:** implementação de funcionalidades que garantam o cumprimento das legislações federal, estadual e municipal sobre meia-entrada, com validação documental e possibilidade de complementação do valor no momento do acesso.
- Suporte técnico e manutenção dos sistemas e equipamentos:** prestação de suporte técnico contínuo, inclusive em finais de semana e feriados, com atendimento remoto e presencial, para garantir o funcionamento ininterrupto das vendas e controle de ingressos.
- Transparência e rastreabilidade para produtores e realizadores de eventos:** sistema que permita o acompanhamento em tempo real das vendas, cancelamentos e ingressos disponíveis por parte dos produtores e organizadores de eventos, mediante perfil de acesso específico.
- Flexibilidade e adaptabilidade:** capacidade do sistema de ser adaptado a diferentes espaços culturais com características variadas, com possibilidade de expansão, atualização e inclusão de novos equipamentos ou localidades.
- Sustentabilidade e impacto ambiental:** redução no uso de papel por meio da emissão digital de ingressos e relatórios, promovendo práticas sustentáveis e alinhadas às metas de preservação ambiental da Administração Pública.

#### 3.3. Critério de Julgamento da Licitação

A seleção do fornecedor dar-se-á mediante procedimento licitatório, na forma eletrônica, observando-se o disposto na Lei nº 14.133/2021.

##### 3.3.1. Forma de seleção: Pregão Eletrônico

##### 3.3.2. Critério de julgamento: Menor Preço, nos termos do art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

##### 3.3.3. Modo de disputa: Aberto, podendo ser combinado com o modo fechado, conforme deve ser previsto no edital.

### 4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução objeto da presente contratação consiste na prestação de serviços integrados de automação de bilheteria, venda, controle de acesso e distribuição de ingressos, por meio de **plataforma tecnológica própria da empresa contratada**, destinada aos espaços culturais gerenciados pela Fundação José Augusto (FJA) ou pela Secretaria de Estado da Cultura do Rio Grande do Norte (SECULT-RN).

#### 4.1. Plataforma e Funcionalidades Gerais:

O serviço deverá dispor de plataforma própria que possibilite:

- A realização de vendas presenciais nas bilheterias físicas dos espaços culturais;
- A comercialização de ingressos via internet, por meio de website seguro;
- A disponibilização de aplicativo para dispositivos móveis, desenvolvido pela empresa contratada, ou solução web responsiva equivalente, compatível com os principais sistemas operacionais.

#### 4.2. Mapa de Plateia e Gestão de Assentos:

- O sistema deverá possibilitar a visualização em tempo real do mapa de plateia, indicando assentos vendidos, reservados e disponíveis, tanto para compras presenciais quanto online, nos espaços culturais que demandarem esse recurso, conforme definição da FJA ou da SECULT-RN;
- O mapa de plateia deverá ser disponibilizado de forma simultânea, integrada e permanentemente atualizada em todos os canais de venda e gestão, incluindo bilheterias físicas, site de vendas, aplicativo móvel e acessos administrativos remotos, garantindo unicidade das informações e evitando duplicidade de emissão;
- O sistema deverá permitir o cancelamento de reservas de forma presencial e remota, bem como a emissão de relatórios operacionais e gerenciais que contemplem todo o fluxo de vendas e acessos.

#### 4.3. Infraestrutura e Equipamentos em Regime de Comodato

A execução do serviço deverá contemplar a implantação de toda a infraestrutura necessária à sua plena operacionalização, compreendendo, obrigatoriamente, a cessão, em regime de comodato, de:

- Máquinas POS;
- Papel especial para impressão de ingressos (bobinas).

Para fins desta contratação, entende-se como infraestrutura todo e qualquer material, equipamento, sistema ou serviço indispensável ao funcionamento da solução, cuja disponibilização será de responsabilidade exclusiva da empresa contratada, sem qualquer ônus para a FJA ou para a SECULT-RN.

#### 4.4. Suporte Técnico e Manutenção

- a) A contratada deverá apresentar plano de ação específico para viabilização de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva nos espaços culturais atendidos, assegurando a continuidade operacional do sistema, inclusive em finais de semana, feriados e períodos de grande demanda;
- b) Todo o suporte técnico, implantação, treinamento de usuários e manutenção dos sistemas e equipamentos serão de responsabilidade exclusiva da empresa contratada.

#### 4.5. Canais de Distribuição

A solução deverá contemplar, obrigatoriamente, os seguintes canais de distribuição:

- a) **Bilheterias presenciais:** Sistema completo para vendas físicas, apto a operar com cartão de crédito, cartão de débito, PIX e dinheiro. A operação dos sistemas será realizada por servidores da FJA ou da SECULT-RN, sendo todos os equipamentos, softwares, insumos e manutenção de responsabilidade da contratada;
- b) **Internet:** Ambiente virtual acessível por endereço eletrônico, permitindo a aquisição de ingressos e acesso a informações detalhadas sobre eventos e espaços culturais, com pagamentos via cartão de crédito, débito e PIX;
- c) **Aplicativo para smartphones:** Aplicativo compatível com Android e iOS, ou website responsivo com funcionalidades equivalentes, plenamente integrado aos demais canais de venda.

#### 4.6. Programação, Gestão e Controle

- a) Sempre que necessário, a programação dos eventos deverá ser disponibilizada no site da contratada, de forma clara, atualizada e acessível ao público;
- b) A FJA ou a SECULT-RN deterá exclusividade na inserção dos dados relativos à programação dos eventos, podendo delegar tal função à contratada apenas de forma excepcional e temporária, mediante justificativa técnica.

#### 4.7. Regras Comerciais e Financeiras

- a) O sistema deverá atender integralmente à legislação vigente sobre meia-entrada, permitindo validação documental e complementação de valores quando necessário;
- b) Os valores dos ingressos serão definidos exclusivamente pela FJA ou SECULT-RN, em consonância com cada produção;
- c) Nas bilheterias físicas dos espaços culturais, a contratada deverá aplicar menor taxa de serviço, considerando a conveniência do comprador;
- d) A contratada será responsável pelos repasses financeiros à FJA, à SECULT-RN e às produções envolvidas, conforme regras previamente estabelecidas, devendo apresentar relatórios detalhados por espaço cultural;
- e) Fica vedada a cobrança de quaisquer taxas ou custos pela emissão de ingressos relativos a eventos produzidos diretamente pela FJA ou pela SECULT-RN.

#### 4.8. Segurança, Controle de Acesso e Continuidade

- a) Todos os ingressos deverão ser emitidos com QR CODE, garantindo autenticidade, rastreabilidade e controle de acesso.
- b) A contratada deverá disponibilizar aplicativo específico para leitura (bipagem) dos ingressos, compatível com Android e iOS.
- c) Deverá ser apresentado Plano de Contingência, assegurando o funcionamento do sistema em caso de falhas técnicas, interrupções de conexão ou eventos de grande porte, sem prejuízos financeiros ou operacionais.

#### 4.9. Segurança da Informação

O sistema deverá adotar rigorosas medidas de segurança da informação, garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)** e boas práticas internacionais, incluindo mecanismos de criptografia, controle de acesso, autenticação e auditoria das transações.

### 5. DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

**5.1.** O serviço deverá dispor de plataforma própria que possibilite a realização de vendas físicas nas bilheterias dos espaços culturais gerenciados pela Fundação José Augusto (FJA) ou pela SECULT-RN, bem como a comercialização de ingressos via internet e por meio de aplicativo de celular desenvolvido pela empresa contratada.

**5.2.** O sistema deverá possibilitar a visualização em tempo real do mapa de plateia, indicando assentos reservados, vendidos e disponíveis, tanto para compras presenciais quanto online, em todos os espaços culturais onde houver essa necessidade, conforme definição da Fundação José Augusto (FJA) ou da SECULT-RN. O sistema deverá permitir, ainda, o cancelamento de reservas de forma presencial e pela internet, bem como a emissão de relatórios operacionais e gerenciais que contemplem todo o fluxo de emissão de bilhetes, integrando o controle remoto via web com as bilheterias físicas de cada espaço cultural.

**5.2.1.** O mapa de plateia deverá ser disponibilizado de forma simultânea e atualizada em todas as plataformas de venda e controle, incluindo bilheterias físicas, site de vendas, aplicativo de celular e acessos remotos destinados à gestão da FJA ou SECULT-RN, apresentando, de forma clara, a situação de cada assento: vendido, reservado ou disponível.

**5.3.** O serviço de venda de ingressos objeto desta contratação deverá incluir a implantação de toda a infraestrutura necessária à sua plena execução, compreendendo, obrigatoriamente, a cessão, em regime de comodato, dos seguintes itens:

- a) Máquina POS;
- b) Papel especial para bilhetes (bobinas).

**5.3.1.** Para os fins desta contratação, entende-se como infraestrutura todo e qualquer material, equipamento, sistema e/ou serviço indispensável à operacionalização dos serviços, cuja disponibilização será de responsabilidade exclusiva da contratada, sem qualquer ônus para a Fundação José Augusto (FJA) ou para a SECULT-RN.

**5.4.** Plano de ação com a viabilização de suporte técnico e serviço de manutenção nos espaços culturais que receberem os serviços contratados.

**5.5.** A gestão e a automação da bilheteria deverão ser realizadas mediante mecanismos tecnológicos que garantam eficiência, segurança e confiabilidade em sua operacionalização. O sistema de automação deverá ser instalado nas bilheterias das unidades culturais gerenciadas pela Fundação José Augusto (FJA) ou pela SECULT-RN, além de um ponto remoto para integração com os demais canais de distribuição, localizado no setor financeiro, assegurando, ainda, a geração de relatórios operacionais e gerenciais. O serviço deverá contemplar, obrigatoriamente, os seguintes canais de distribuição:

- a) **Bilheterias presenciais** – Deverá ser disponibilizado sistema completo para as bilheterias físicas das unidades, apto à operacionalização das vendas de ingressos por meio de cartão de crédito, cartão de débito, PIX e dinheiro. Todos os equipamentos, softwares, serviços, materiais e atividades de manutenção necessários para a gestão e automação das bilheterias serão de responsabilidade exclusiva da empresa contratada. A operação dos sistemas (bilheteiros) será realizada por servidores pertencentes aos quadros funcionais da FJA ou SECULT-RN.
- b) **Internet** – Deverá ser disponibilizado ambiente virtual, acessível por endereço eletrônico, que permita aos usuários a aquisição de ingressos, bem como o acesso a informações detalhadas sobre os eventos ou espaços culturais. As compras online deverão ser realizadas por meio de cartão de crédito, cartão de débito e PIX, garantindo segurança e praticidade aos usuários.
- c) **Aplicativo para smartphones** – O sistema deverá disponibilizar aplicativo compatível com os principais sistemas operacionais de dispositivos móveis ou, alternativamente, um website responsivo que se adapte plenamente às funcionalidades e características desses aparelhos, assegurando a mesma eficiência e integração com os demais canais de distribuição.

**5.6.** Sempre que necessário, a programação dos eventos realizados em cada espaço cultural deverá ser obrigatoriamente disponibilizada no site oficial da contratada, de forma atualizada, clara e acessível ao público, garantindo ampla divulgação das atividades promovidas.

**5.7.** Todo o suporte técnico e demais serviços para implantação, treinamento e manutenção do sistema de venda e distribuição de ingressos de eventos são de exclusiva responsabilidade da empresa a ser contratada.

**5.8.** A FJA ou a SECULT-RN terão exclusividade na inserção dos dados relativos à programação de cada evento, sendo as únicas autorizadas a realizar tal procedimento. Excepcionalmente, em situações de indisponibilidade de conexão com a rede ou outros impedimentos técnicos devidamente justificados, a FJA ou a SECULT-RN poderão delegar, de forma pontual e temporária, essa competência à empresa contratada.

**5.9.** Atender à obrigatoriedade de disponibilização da meia-entrada, conforme previsto na legislação vigente, em âmbito federal, estadual e municipal, mediante a apresentação de documentação comprobatória válida. O sistema de gerenciamento de vendas deverá permitir a complementação do valor do ingresso, caso o comprador não apresente a comprovação do direito à meia-entrada, especialmente nas aquisições realizadas fora das bilheterias físicas das unidades, como em pontos de venda alternativos, pela internet ou por outros meios.

**5.10.** O valor dos ingressos a serem comercializados será definido pela FJA ou pela SECULT-RN, em consonância com cada produção envolvida na realização dos eventos.

**5.11.** Nas vendas realizadas através das bilheterias localizadas em cada Espaço Cultural, a empresa a ser contratada deverá cobrar menor taxa de serviço, em razão da conveniência do comprador em adquirir ingressos físicos no local de venda desejado.

**5.12.** A empresa contratada deverá realizar os repasses de todos os valores arrecadados com as vendas efetuadas através dos canais de distribuição sob sua responsabilidade, observando os seguintes procedimentos:

- a) Efetuar o repasse à FJA ou à SECULT-RN dos valores correspondentes aos custos de pauta ou ingressos, mediante crédito em conta institucional do respectivo teatro, caso a produção não tenha efetuado a quitação prévia;
- b) Efetuar o repasse à produção do evento, mediante crédito em conta bancária específica informada pela mesma.

**5.12.1.** Quando do repasse dos valores referentes aos ingressos vendidos por meio de cartões de crédito, débito ou outros meios de pagamento eletrônico, a empresa contratada deverá descontar previamente o percentual correspondente à taxa de serviço aplicável às vendas online.

**5.13.** Fica vedada a cobrança de quaisquer custos ou taxas pela emissão de ingressos relativos aos eventos produzidos diretamente pela FJA ou pela SECULT-RN.

**5.14.** A empresa a ser contratada deverá informar, através de relatório específico, para administração de cada espaço cultural, os valores depositados de acordo com o item 5.12 e seus subitens.

**5.15.** Para garantir a segurança na impressão, reforçar o controle interno e dificultar eventuais tentativas de falsificação, todos os ingressos deverão ser emitidos com a utilização de QR CODE, assegurando autenticidade e rastreabilidade.

**5.16.** A empresa contratada deverá disponibilizar um aplicativo para dispositivos móveis (APP), compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, cuja função será realizar a leitura (bipagem) do QR CODE gerado para cada ingresso, garantindo o controle e a liberação do acesso do público ao respectivo evento.

**5.16.1.** O aplicativo deverá estar disponível, no mínimo, em duas plataformas de distribuição de aplicativos, como Google Play (Android), App Store (iOS) ou outras equivalentes.

**5.17.** Venda e gerenciamento de bilhetes, com transação via cartão de crédito e débito, aceitando todas as bandeiras, em todas as plataformas exigidas (por internet, aplicativo de celular, bilheteria e pontos de venda);

**5.18.** Apresentação de um Plano de Contingência para garantir funcionamento pleno dos serviços sem interrupções e sem prejuízos financeiros em qualquer tipo de evento, ou em caso de pane do sistema.

**5.19.** Nos termos do art. 6º, inciso XXIII, e art. 42 da Lei nº 14.133/2021, o presente Termo de Referência discrimina os requisitos funcionais, técnicos, de atendimento e suporte indispensáveis à execução do objeto, bem como as condições de garantia contratual, a fim de assegurar a viabilidade da contratação e a adequada execução do contrato.

### 6. DAS CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO SISTEMA

**6.1.** O sistema deverá operar por meio de módulo integrado e, caso utilize servidor externo, a empresa contratada deverá disponibilizar também um servidor local, instalado nas dependências da FJA e/ou SECULT-RN. Esse servidor local deverá ser acionado automaticamente em caso de falhas ou interrupções na conexão de dados, garantindo a continuidade das vendas presenciais, sem prejuízo à operação.

**6.2.** Impressão dos ingressos com o nome e layout da FJA e/ou SECULT-RN, em papel específico, contendo obrigatoriamente as seguintes informações: nome, data, horário e local do evento; forma de pagamento (dinheiro, cartão de crédito/débito ou Pix); valor pago; indicação de lugar marcado ou não; tipo de ingresso (inteira, estudante, idoso, convite, entre outros); QR CODE para registro e verificação; além das logomarcas institucionais do Governo do Estado, da Secretaria de Estado da Cultura e da FJA.

- 6.3. Para as vendas realizadas por meio de cartão de crédito, o sistema deverá aceitar, no mínimo, as seguintes operadoras: Visa, Mastercard, American Express, entre outras. Caso haja qualquer incompatibilidade entre as linhas de dados e o sistema de vendas das operadoras de cartões, a contratada deverá, obrigatoriamente, realizar os ajustes necessários no link de acesso para operações de débito e crédito, utilizando máquina POS com chip compatível com qualquer operadora de telefonia.
- 6.4. Cadastrar os usuários do sistema com níveis de senhas de autorização permitindo o acesso individual de cada operador de bilheteria através da identificação única ("login") e senha individual para segurança de acesso. A senha de acesso será secreta, pessoal e intransferível, não sendo permitido sob qualquer hipótese o acesso a mesma;
- 6.5. Venda e impressão de ingressos para múltiplos eventos, permitindo, inclusive, a aquisição de ingressos diferentes em uma única compra.
- 6.6. Permitir o controle do fluxo de caixa nos caixas de cada operador, incluindo todas as entradas e saídas, com o devido registro das operações ao final do expediente para posterior conferência. Além disso, possibilitar a devolução de valores ao espectador nos caixas, assegurando o registro adequado dessas operações para futuras verificações por meio de relatórios.
- 6.7. Não permitir, sob qualquer hipótese, a emissão em duplicidade, de um determinado ingresso nos caixas de cada um dos operadores;
- 6.8. Controlar a venda de ingressos com assentos reservados, permitindo o monitoramento da lotação por evento com base em uma planta das salas de espetáculo, exibida graficamente na tela do terminal de vendas.
- 6.9. Controle de acesso através de leitura de QR CODE devidamente impresso em cada ingresso;
- 6.10. Ter função de cópia de segurança ("back-up") disponível em mídia ou meio eletrônico de todos os dados constantes no sistema;
- 6.11. Emissão de reserva de ingressos de contingência emergencial, em caso de queda de sistema;
- 6.12. Executar a emissão dos seguintes relatórios: modalidades de venda de ingressos (cartão de crédito, cartão de débito, dinheiro, promoções, entre outros); ingressos vendidos e não vendidos por setor, em qualquer periodicidade e por tipo de bilhete (inteira, estudante, idoso, entre outros); consolidado de ingressos, com discriminação das vendas realizadas nos postos de bilheteria, pontos remotos e via website; fluxo de caixa; borderôs de espetáculos; histórico de movimentações anteriores de vendas e operações em geral; controle de acessos, com registro de data, hora e tipo de operação (emissão de ingressos, vendas, reservas, bloqueios, etc.); e relatório de perfil de público, contendo dados estatísticos e analíticos sobre os espectadores.
- 6.13. Elaborar modelos de relatórios, inclusive estatísticos, por espaço cultural, de acordo com as exigências formuladas pela administração da FJA ou SECULT-RN, no prazo de 03 (três) dias úteis.
- 6.14. Promover os ajustes de sistema, de forma a compatibilizá-lo com as demandas da FJA ou SECULT-RN, sendo que este processo não poderá exceder a 30 (trinta) dias após a solicitação;
- 6.15. O sistema ainda deverá permitir que de todos os modelos de relatórios elaborados, seus respectivos dados, possam ser importados e indexados, para arquivos em formato doc., pdf. e xls.
- 6.16. Os dados do ingresso inseridos no sistema, relativos ao evento, deverão estar disponíveis para venda em todos os ambientes, incluindo a internet, no mesmo dia em que o espetáculo for liberado pela FJA ou pela SECULT-RN..
- 6.17. Possuir funcionalidade para o cálculo automático dos valores decorrentes da bilheteria, permitindo a aplicação de percentual sobre a arrecadação bruta (por exemplo, 10%) ou de um valor fixo, conforme estabelecido na tabela de preços de cada espaço cultural. O sistema deverá considerar automaticamente a regra vigente, prevalecendo sempre o maior valor entre o percentual ou a garantia mínima, conforme a política de pauta adotada.
- 6.18. Possuir sistema de leitura dos ingressos através de código de barras ou QR CODE, utilizando equipamentos sem fio (wireless).
- 6.19. Oferecer funções de auditoria em todas as transações realizadas por meio do sistema de venda de bilhetes, pesquisando por senha de compra/ou por código de bilhete.
- 6.20. Garantir a integridade dos dados transmitidos, assegurando que não sejam modificados ou corrompidos.
- 6.21. O sistema deverá adotar rigorosas medidas de segurança da informação, assegurando a proteção dos dados pessoais dos usuários contra acessos não autorizados, vazamentos e ataques cibernéticos, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e as melhores práticas internacionais, como as definidas na norma ISO/IEC 27001. Deverão ser implementados mecanismos de criptografia, autenticação forte, controle de acesso, monitoramento contínuo e políticas de prevenção e resposta a incidentes de segurança.

## 7. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Nos termos do art. 6º, inciso XXIII, da Lei nº 14.133/2021, o modelo de execução do objeto define, de forma clara e estruturada, as condições, etapas, métodos, prazos, responsabilidades e mecanismos de acompanhamento que regerão a implementação, a gestão e o monitoramento da solução contratada.

### 7.1. Diretrizes Gerais da Execução

A execução do objeto compreenderá a prestação contínua dos serviços de automação de bilheteria, venda, controle de acesso e distribuição de ingressos, com fornecimento de sistema integrado, suporte técnico especializado e disponibilização, em regime de comodato, de todos os equipamentos e materiais necessários, assegurando o pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual.

**7.2. Etapas da Execução** - A execução contratual será desenvolvida observando-se as seguintes etapas:

#### 7.2.1. Mobilização e Planejamento Inicial

- I – realização de reunião técnica inicial entre a Contratada e a Administração para alinhamento operacional;
- II – levantamento técnico dos espaços culturais atendidos;
- III – definição de cronograma de implantação, plano de ação, plano de contingência e fluxos operacionais.

#### 7.2.2. Implantação da Solução

- I – disponibilização, instalação e configuração do sistema integrado de bilheteria, vendas e controle de acesso;
- II – fornecimento e instalação, em comodato, dos equipamentos, materiais e insumos necessários à operação;
- III – parametrização do sistema conforme as regras definidas pela FJA e/ou SECULT-RN, incluindo valores, políticas de meia-entrada, relatórios e perfis de acesso;
- IV – implementação das medidas de segurança da informação e proteção de dados pessoais, em conformidade com a LGPD.

#### 7.2.3. Capacitação e Treinamento

- I – treinamento dos servidores indicados pela Administração para operação do sistema;
- II – orientação quanto aos procedimentos de venda, controle de acesso, emissão de relatórios e contingência.

#### 7.2.4. Operação e Execução Contínua

- I – operação regular e ininterrupta do sistema em todos os canais de distribuição previstos;
- II – garantia da venda segura, transparente e rastreável de ingressos;
- III – controle de acesso por meio de leitura de QR CODE;
- IV – prestação de suporte técnico especializado, remoto e presencial, inclusive em finais de semana e feriados;
- V – manutenção preventiva e corretiva dos sistemas e equipamentos disponibilizados;
- VI – processamento financeiro das vendas e realização dos repasses de valores, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

### 7.3. Monitoramento, Controle e Fiscalização

**7.3.1.** A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pela Administração, mediante:

- I – verificação do cumprimento das obrigações contratuais e dos níveis de serviço;
- II – análise dos relatórios operacionais, financeiros, estatísticos e de controle de acesso;
- III – registro e tratamento de ocorrências, falhas ou não conformidades, com adoção das medidas corretivas cabíveis.

### 7.4. Ajustes, Atualizações e Expansões

**7.4.1.** Sempre que demandado pela Administração, a Contratada deverá promover ajustes, atualizações e adequações no sistema, bem como viabilizar sua expansão para novos espaços culturais ou eventos, observados os prazos e condições estabelecidos contratualmente.

### 7.5. Encerramento da Execução Contratual

**7.5.1.** Ao término da vigência contratual, a execução do objeto compreenderá:

- I – a manutenção da continuidade dos serviços até a data final do contrato;
- II – a entrega dos relatórios finais e informações necessárias à Administração;
- III – a desmobilização dos equipamentos cedidos em comodato, quando aplicável, sem prejuízo à Administração;
- IV – a avaliação final da conformidade e do desempenho da execução contratual.

## 8. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

**8.1.** A estimativa do valor da presente contratação foi elaborada em conformidade com o art. 6º, inciso XXIII, alínea "i", e com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021, tendo por finalidade subsidiar o adequado planejamento da contratação, a análise de sua viabilidade econômica e a definição do procedimento licitatório mais apropriado. O valor estimado corresponde ao cálculo preliminar do montante necessário para a execução do objeto pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, considerando a prestação contínua dos serviços de automação de bilheteria, venda e distribuição de ingressos, controle de acesso, suporte técnico especializado e disponibilização de equipamentos em regime de comodato, conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência. A estimativa foi obtida a partir de pesquisa de preços regularmente realizada, com base nos seguintes parâmetros:

- a) consulta a contratações públicas similares (documentos SEI nº 37250809, 37250810, 37250813 e 37250815), como devidamente exposto no Estudo Técnico Preliminar, no Item Estimativa de Preço, tendo-se verificado que, dentre as licitações similares identificadas, nenhuma atendeu plenamente às necessidades específicas da Administração Pública estadual, seja quanto à abrangência dos serviços, à integração dos canais de venda, ao regime de cessão de equipamentos em comodato ou às exigências operacionais dos espaços culturais geridos pela Fundação José Augusto (FJA) e pela Secretaria de Estado da Cultura do Rio Grande do Norte (SECULT-RN);
- b) realização de pesquisa direta junto a fornecedores especializados no ramo, nos termos do art. 23, §1º, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021, adotada em razão de não terem sido identificadas, na plataforma Compras.gov.br, contratações públicas vigentes que atendessem de forma integral às necessidades do Governo do Estado do Rio Grande do Norte, especialmente no que se refere ao modelo de remuneração, à cessão de equipamentos e ao suporte técnico contínuo exigido.

**8.2.** Para fins de tratamento dos dados coletados, foi adotado o método da mediana dos valores unitários, com vistas a mitigar distorções decorrentes de variações extremas de preços, resultando em preços referenciais compatíveis com os praticados no mercado.

**8.3.** Os preços unitários referenciais, as quantidades estimadas, as memórias de cálculo, bem como os documentos que deram suporte à formação do valor estimado, constam detalhadamente nos seguintes documentos, que integram o processo administrativo em apartado e devidamente classificados:

a) Pesquisa de Preços – Mapa Comparativo (SEI nº 41265517);

b) Pesquisa de Preços – Relatório Técnico (SEI nº 41266334).

8.4. Ressalta-se que o valor estimado apurado reflete os preços de mercado vigentes à época da pesquisa e poderá ser utilizado com segurança como referência para a condução do certame, observados os princípios da razoabilidade, economicidade e interesse público.

## 9. DA JUSTIFICATIVA DAS EXIGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

9.1. A exigência de comprovação de qualificação técnica e de qualificação econômico-financeira dos licitantes encontra fundamento no art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, bem como nos arts. 62 a 69 da Lei nº 14.133/2021, tendo por finalidade exclusiva assegurar a capacidade do futuro contratado de executar, de forma adequada, contínua e segura, o objeto da contratação.

**9.1.1. Justificativa da Qualificação Técnica:** A qualificação técnica exigida no edital mostra-se indispensável em razão da complexidade operacional do objeto, que envolve a implantação, operação contínua e suporte de sistema integrado de bilheteria, venda de ingressos, controle de acesso por QR Code, processamento financeiro e geração de relatórios gerenciais em tempo real, em múltiplos espaços culturais e eventos simultâneos. Tais características demandam do contratado experiência prévia comprovada na execução de serviços de natureza semelhante, a fim de mitigar riscos de interrupção dos serviços, falhas operacionais, prejuízos ao interesse público, à arrecadação e à experiência do público usuário. As exigências técnicas, portanto, limitam-se ao mínimo necessário para garantir a perfeita execução contratual, sendo adequadas, proporcionais e diretamente relacionadas ao objeto licitado, não configurando restrição indevida à competitividade.

**9.1.2. Justificativa da Qualificação Econômico-Financeira:** A exigência de qualificação econômico-financeira tem por objetivo assegurar que a empresa contratada possua capacidade financeira compatível com a execução do contrato, considerando a necessidade de investimento prévio na disponibilização de equipamentos, tecnologia, infraestrutura, suporte técnico contínuo e capital de giro para operação do sistema durante toda a vigência contratual. Os índices e parâmetros econômico-financeiros eventualmente exigidos no edital observarão as características do objeto, utilizarão referências atualizadas de mercado e não incluirão fórmulas que envolvam rentabilidade ou lucratividade, em estrita observância à Súmula nº 289 do Tribunal de Contas da União. Ressalta-se que tais exigências visam exclusivamente garantir a segurança da execução contratual, sendo vedada a imposição de requisitos excessivos ou desproporcionais que possam comprometer a ampla competitividade do certame, conforme entendimento consolidado do Supremo Tribunal Federal, notadamente no julgamento da ADI nº 2.716.

## 10. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A seleção do fornecedor dar-se-á mediante procedimento licitatório, na forma eletrônica, observando-se o disposto na Lei nº 14.133/2021.

**10.1. Forma de seleção:** Pregão Eletrônico

**10.2. Critério de julgamento:** Menor Preço, nos termos do art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

**10.3. Modo de disputa:** Aberto, podendo ser combinado com o modo fechado, conforme previsto no edital.

**10.4.** Previamente à análise dos documentos necessários à habilitação, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

a) Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União;

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União.

**10.5. Exigências de habilitação:** Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

**10.5.1. Habilitação Jurídica:**

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

b) **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;

c) **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.

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

e) **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;

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

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

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

**10.5.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:**

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas, conforme o caso;

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

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

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

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

f) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

g) Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

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

**10.5.3. Qualificação Econômico-Financeira:**

a) Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, no caso de sociedade simples;

b) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

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

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

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

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

**10.5.3.1.** Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices acima, será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses.

**10.5.3.2.** Os documentos referidos limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

**10.5.3.3.** O atendimento dos índices econômicos previstos deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado em contabilidade, apresentada pelo fornecedor.

**10.5.4. Qualificação Técnica:**

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

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

**10.5.4.1.1.1.** Contrato(s) que comprove(m) a experiência anterior do fornecedor em serviços de automação de bilheteria, venda, controle de acesso e distribuição de ingressos, em equipamentos culturais, esportivos ou similares, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes.

**10.5.4.1.1.2.** Contrato(s) que comprove(m) a execução de sistema de venda multicanal (bilheteria física, internet e aplicativo móvel) integrado a controle de acesso, com emissão de relatórios gerenciais.

**10.5.4.2.** Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados em períodos diversos.

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

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

**10.5.4.5.** Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do fornecedor.

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

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

#### **10.5.5. Disposições Gerais sobre Habilitação**

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

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

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

**10.5.5.4.** Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica e nos casos em que, pela natureza do documento, este seja emitido exclusivamente em nome da matriz.

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

#### **10.5.6. Documentação Complementar para Cooperativas**

**10.5.6.1.** Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida, além da documentação prevista neste Termo de Referência, a apresentação dos seguintes documentos complementares:

- a) Relação dos cooperados que atenderão aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição;
- b) Declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
- c) Comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
- d) Registro previsto na Lei nº 5.764/1971, art. 107;
- e) Prova de integração das quotas-partes pelos cooperados que executarão o contrato;
- f) Estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou;
- g) Última auditoria contábil-financeira da cooperativa, nos termos do art. 112 da Lei nº 5.764/1971, ou declaração, sob as penas da lei, de que a auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador competente.

### **11. DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

**11.1.** O contrato terá vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura, podendo ser prorrogado, a critério da Administração Pública, sucessivamente, até o limite de 120 (cento e vinte) meses, nos termos do artigo 106 da Lei nº 14.133/2021.

**11.1.1.** A prorrogação é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a Contratada.

**11.1.2.** O Contratante emitirá a Ordem de Início dos Serviços em até 10 (dez) dias da data do recebimento definitivo dos equipamentos em comodato, instalação do sistema e postos de serviços.

**11.2.** A Contratada deverá iniciar as atividades no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data da assinatura do Termo.

### **12. DA GARANTIA CONTRATUAL**

**12.1.** Será exigida garantia de execução contratual, nos termos dos arts. 96 a 102 da Lei nº 14.133/2021, equivalente a até 5% (cinco por cento) do valor total da contratação, à escolha da contratada entre as seguintes modalidades:

- I. caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- II. seguro-garantia;
- III. fiança bancária;
- IV. título de capitalização.

**12.2.** Nas eventuais prorrogações, será utilizado o valor anual do contrato para definição e aplicação do percentual previsto no subitem anterior.

**12.3.** Sempre que ocorrer qualquer alteração no valor do contrato, para mais ou para menos, o valor nominal da garantia deverá ser atualizado, mantendo-se a proporção inicialmente definida, devendo o Gestor do Contrato notificar a Contratada para:

- 12.3.1.** havendo aumento do valor do ajuste em razão de acréscimos ou reajuste, repactuação ou revisão de preços, complementar a garantia prestada originalmente para manter a proporção do percentual fixado;
- 12.3.2.** havendo a prorrogação de prazo, viabilizar a renovação da garantia quando for o caso;
- 12.3.3.** havendo redução do valor do ajuste em razão de supressões, assegurar-lhe a liberação do montante correspondente à diferença de valor entre o inicialmente assegurado e o que passou a ser efetivamente devido;
- 12.3.4.** havendo redução do valor da garantia, em consequência de sua execução, efetuar sua reposição para atingir o montante contratualmente estabelecido, sob pena de extinção do contrato existente.

**12.4.** Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a Contratada ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

**12.5.** Para a modalidade seguro-garantia serão observadas as seguintes regras:

- 12.5.1.** o prazo de vigência da apólice será igual ou superior ao prazo estabelecido no contrato principal e deverá acompanhar as modificações referentes à vigência deste mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;
- 12.5.2.** o seguro-garantia continuará em vigor mesmo se a Contratada não tiver pago o prêmio nas datas conveniadas.
- 12.5.3.** Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as mesmas condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, salvo no caso do subitem 7.4 deste contrato.
- 12.5.4.** A seguradora, em caso de inadimplemento pela Contratada, poderá assumir a execução e concluir o objeto do contrato, hipótese em que:
  - 12.5.4.1.** a seguradora deverá firmar o contrato, inclusive os aditivos, como interveniente anuente e poderá:
    - a) ter livre acesso às instalações em que for executado o contrato principal;
    - b) acompanhar a execução do contrato principal;
    - c) ter acesso a auditoria técnica e contábil;
    - d) requerer esclarecimentos ao responsável técnico pelos serviços ou pelo fornecimento.
  - 12.5.4.2.** a emissão de empenho em nome da seguradora, ou a quem ela indicar para a conclusão do contrato, será autorizada desde que demonstrada sua regularidade fiscal;
  - 12.5.4.3.** a seguradora poderá subcontratar a conclusão do contrato, total ou parcialmente.

**12.5.5.** Na hipótese de inadimplemento da Contratada, serão observadas as seguintes disposições:

- 12.5.5.1.** caso a seguradora execute e conclua o objeto do contrato, estará isenta da obrigação de pagar a importância segurada indicada na apólice;
- 12.5.5.2.** caso a seguradora não assuma a execução do contrato, pagará a integralidade da importância segurada indicada na apólice.

**12.6.** Para a modalidade fiança bancária, a Contratada deverá providenciar sua prorrogação ou substituição, com antecedência ao seu vencimento, independentemente de notificação, de forma a manter a garantia contratual até o encerramento do contrato.

**12.7.** A extinção do contrato determinada por ato unilateral da Administração poderá acarretar, dentre outras consequências e sem prejuízo das sanções previstas em Lei:

- 12.7.1.** a execução da garantia contratual para:
  - 12.7.1.1.** ressarcimento da Administração Pública por prejuízos decorrentes da não execução;
  - 12.7.1.2.** pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias; e
  - 12.7.1.3.** pagamento das multas devidas à Administração.
- 12.7.2.** a retenção dos créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados à Administração Pública e das multas aplicadas.

**12.8.** Os emitentes das garantias contratuais deverão ser notificados pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

**12.9.** O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

**12.10.** A garantia de execução é independente de eventual garantia dos serviços prevista no Termo de Referência.

**12.11.** Quando a extinção do contrato decorrer de culpa exclusiva da Administração, a Contratada terá direito, dentre outros, à devolução da garantia.

**12.12.** A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração, devendo o Gestor de Contratos instruir o processo com o Termo de Recebimento Definitivo e enviar à Procuradoria Geral do Estado para parecer jurídico, antes da remessa à Fundação José Augusto ou SECULT/RN para a baixa e atualização contábil do controle das garantias e posterior devolução.

**12.12.1.** Quando em dinheiro, será liberada a garantia atualizada monetariamente por meio do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC.

**12.13.** No caso de garantia na modalidade seguro-garantia ou fiança bancária, o interessado terá o prazo de 06 (seis) meses, a contar do término do contrato para requerer sua devolução, sob pena de inutilização da carta de fiança e da apólice do seguro pela Secretaria Estadual de Finanças, que realizará a baixa dos registros contábeis do Estado, após manifestação da FJA ou SECULT-RN sobre o recebimento definitivo do objeto contratual e parecer da Procuradoria-Geral do Estado do Rio Grande do Norte.

### **13. DA SUBCONTRATAÇÃO**

**13.1.** Não será admitida a subcontratação integral do objeto contratual.

**13.1.2.** A subcontratação parcial poderá ser autorizada pela Administração, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, desde que não envolva a parcela principal, consistente na implantação, gestão e operação do sistema de automação de bilheteria, venda, controle de acesso e distribuição de ingressos.

**13.1.3.** Poderão ser objeto de subcontratação parcial atividades acessórias ou de apoio técnico, tais como:

- I. serviços especializados de manutenção de equipamentos;
- II. serviços de hospedagem e suporte de data center;
- III. fornecimento de insumos e materiais de reposição.

**13.1.4.** Em qualquer hipótese, a contratada permanecerá integralmente responsável pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe supervisionar e coordenar as atividades do subcontratado, bem como responder perante a Administração pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais.

**13.1.5.** A subcontratação dependerá de autorização prévia e expressa da Administração, mediante apresentação, pela contratada, de documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado.

**13.1.6.** É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica que possua vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da Administração contratante ou com agente público que atue na fiscalização ou gestão do contrato, bem como se for cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

#### 14. DA SUSTENTABILIDADE

**14.1.** No cotidiano da operação do sistema automatizado de bilheteria, os impactos ambientais são de baixa magnitude e limitam-se principalmente a aspectos relacionados ao uso dos equipamentos e insumos necessários para o funcionamento do serviço, tais como:

- a) **Consumo de Energia Elétrica:** A operação dos dispositivos eletrônicos, incluindo catracas, leitores, impressoras e servidores, demanda energia elétrica contínua. Esse consumo pode contribuir para o aumento da pegada energética dos equipamentos culturais, dependendo da fonte de energia utilizada.
- b) **Geração de Resíduos de Papel:** A impressão dos ingressos pode gerar resíduos de papel, decorrentes de erros de impressão, ingressos não utilizados ou descartes de cupons, os quais devem ser manejados de forma adequada para evitar desperdícios e acúmulo desnecessário.
- c) **Desgaste e Manutenção dos Equipamentos:** O uso constante dos equipamentos gera desgaste natural, podendo resultar na necessidade periódica de reparos e substituições de peças, o que pode implicar na geração de pequenos resíduos técnicos ou materiais de descarte.
- d) **Ruído:** O funcionamento das impressoras e equipamentos mecânicos pode gerar ruídos locais, que, embora geralmente baixos, devem ser monitorados para evitar desconforto em ambientes sensíveis.

#### 15. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

**15.2.** As comunicações entre a Administração e a Contratada deverão ser realizadas por escrito, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para fins de registro formal.

**15.3.** A Contratada deverá prestar todas as informações, esclarecimentos e documentos solicitados pela Administração, necessários ao adequado acompanhamento, fiscalização e gestão do contrato.

**15.4.** Após a assinatura do contrato, a Administração poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial, a fim de apresentar o plano de fiscalização, esclarecer obrigações contratuais, formas de aferição de resultados e sanções aplicáveis.

##### **15.4. Preposto**

**15.4.1.** A Contratada designará formalmente preposto responsável pela interlocução com a Administração, antes do início da execução dos serviços, indicando seus poderes e deveres em relação ao contrato.

**15.4.2.** O Contratante poderá recusar, de forma justificada, a indicação do preposto, hipótese em que a Contratada deverá designar outro.

##### **15.5. Fiscalização Técnica**

**15.5.1.** A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por fiscal técnico designado, que deverá:

- a) verificar a conformidade dos serviços prestados com o objeto contratado;
- b) registrar ocorrências relevantes no histórico do contrato;
- c) notificar a contratada em caso de falhas ou irregularidades, fixando prazo para correção;
- d) informar ao gestor do contrato situações que demandem providências além de sua competência.

**15.5.2.** A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que decorrente de imperfeições técnicas ou materiais inadequados.

**15.5.3.** A Contratada deverá prestar todas as informações, esclarecimentos e documentos solicitados pela Administração, necessários ao adequado acompanhamento, fiscalização e gestão do contrato.

##### **15.6. Fiscalização Administrativa**

**15.6.1.** O fiscal administrativo acompanhará os aspectos administrativos e financeiros do contrato, verificando notas fiscais, glosas, garantias, prazos e a manutenção das condições de habilitação da Contratada.

**15.6.2.** Ocorrendo descumprimento de obrigações contratuais, o fiscal administrativo comunicará o fato ao gestor do contrato para as providências cabíveis.

**15.7.3.** As atividades de fiscalização administrativa também deverão ser registradas nos autos do processo administrativo, para fins de controle e acompanhamento da execução contratual.

##### **15.7. Gestor do Contrato**

**15.7.1.** Compete ao gestor do contrato:

- a) coordenar e consolidar os relatórios elaborados pelos fiscais técnico e administrativo;
- b) registrar todas as ocorrências relevantes para a execução do contrato;
- c) adotar medidas administrativas cabíveis diante de falhas na execução contratual;
- d) elaborar relatório final acerca da execução do contrato, avaliando o desempenho da contratada e a consecução dos objetivos que justificaram a contratação;
- e) comunicar à autoridade competente situações que ultrapassem sua competência, inclusive para aplicação de sanções, quando for o caso.

##### **15.8. Da Substituição dos Agentes de Fiscalização e Gestão**

**15.8.1.** A Administração poderá, a qualquer tempo, substituir o fiscal técnico, o fiscal administrativo ou o gestor do contrato, mediante designação formal, sem que disso decorra direito a qualquer indenização à Contratada.

#### 16. DA MEDIÇÃO, RECEBIMENTO, LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

**16.1.** A avaliação da execução do objeto considerará o cumprimento das obrigações técnicas e administrativas previstas neste Termo de Referência e no contrato, bem como a adequada disponibilização e funcionamento do sistema de bilheteria e dos equipamentos em comodato, podendo ser indicadas glosas proporcionais no pagamento em caso de descumprimento parcial ou irregularidade verificada.

**16.2.** A Nota Fiscal não aprovada será devolvida à Contratada para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido no subitem anterior, a partir da data de sua reapresentação.

**16.2.1.** No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto a execução, dimensão, qualidade e quantidade, a parcela incontroversa será liberada no prazo previsto para pagamento.

**16.3.** A devolução da Nota Fiscal não aprovada em hipótese alguma servirá de pretexto para que a Contratada suspenda o serviço.

**16.4.** No recebimento e aceitação do objeto deste contrato serão observadas as condições previstas no edital e em seus anexos, e no que couber, as disposições contidas no art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021.

**16.4.1.** provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;

**16.4.2.** definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

**16.5.** O recebimento definitivo será formalizado no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento provisório, mediante termo circunstanciado que ateste a execução regular do objeto, podendo ser rejeitados, no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com as especificações.

**16.6.** A Ticketeira Contratada deverá reparar, corrigir, substituir ou complementar, às suas expensas, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou falhas, não sendo atestado o recebimento definitivo enquanto não sanadas as pendências.

**16.7.** O Contratante efetuará o pagamento no prazo estipulado no Termo de Referência, contado da data do aceite da Nota Fiscal.

**16.8.** O Contratante efetuará a retenção na fonte do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, quando o imposto for devido no município em que se localiza o equipamento cultural gerenciado pela FJA ou SECULT-RN.

**16.9.** O Contratante reterá, na fonte, o imposto sobre a renda incidente sobre os pagamentos que efetuar à Contratada, em cumprimento ao art. 2º-A da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, alterada pela Instrução Normativa RFB nº 2.145/2023.

**16.10.** O pagamento da última parcela ficará condicionado ao Recebimento Final dos Serviços, além do disposto no subitem 7.5 deste contrato.

**16.11.** A liquidação da despesa ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a contar do recebimento da Nota Fiscal/Fatura devidamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal da contratada, mediante consulta ao SICAF ou documentação equivalente.

**16.12.** O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, mediante ordem bancária em conta indicada pela Ticketeira Contratada.

#### 17. REAJUSTE DO CONTRATO

**17.1.** O contrato decorrente desta contratação será reajustado anualmente, contado da data-base do orçamento estimado, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE ou outro índice setorial que venha a ser considerado mais adequado à natureza do objeto, conforme definido no edital.

**17.2.** O reajuste será formalizado por apostilamento, na forma do art. 134, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

**17.3.** É admitido o reajuste dos preços dos serviços estabelecidos contratualmente pela Ticketeira, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data da proposta.

**17.3.1.** Será utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE) para cálculo do reajuste.

**17.3.2.** Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira serão adotados os critérios de revisão ou reajustamento, conforme o caso, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas.

- 17.3.3.** A Ticketeira contratada compromete-se a respeitar o preço máximo estipulado para os itens mínimos exigidos na tabela de serviços e bens comercializados, conforme estabelecido pela Administração. O preço máximo deverá ser previamente definido e constará em anexo ao presente instrumento, sendo passível de revisão mediante justificativa fundamentada e aprovação expressa da Administração.
- 18. DAS RESPONSABILIDADES DA EMPRESA A SER CONTRATADA**
- 18.1.** Disponibilizar uma estação de trabalho completa, com equipamentos que atendam, no mínimo, às especificações técnicas exigidas, instalada na sede da FJA, juntamente com toda a infraestrutura necessária para o pleno funcionamento do sistema de automação de bilheteria. A estação deverá possibilitar o acesso remoto a todo o sistema, permitindo a realização de consultas e a emissão de relatórios das movimentações de vendas.
- 18.2.** Executar a implantação e instalação do Sistema, bem como fornecer o treinamento básico aos operadores de bilheteria de todas as unidades que utilizem o Sistema, sem limitação quanto ao tempo de duração ou à quantidade de ocorrências, até que todos estejam plenamente capacitados para a sua operação. Possíveis exigências adicionais:
- a) **Treinamento avançado:** além do treinamento básico, exigir capacitação avançada sobre funcionalidades específicas, relatórios, segurança da informação e procedimentos de contingência;
  - b) **Material de apoio:** fornecimento de manuais atualizados, guias rápidos, vídeos tutoriais e FAQs em formato físico e/ou digital;
  - c) **Certificação:** emissão de certificado de participação para cada operador capacitado, atestando a conclusão do treinamento;
  - d) **Atualizações e reciclagem:** disponibilização de treinamentos periódicos de atualização, sempre que houver mudanças ou novas versões do sistema;
  - e) **Suporte técnico pós-implantação:** garantia de suporte técnico contínuo, com SLA (Acordo de Nível de Serviço) claro para resolução de eventuais dúvidas ou problemas;
  - f) **Plano de implantação:** apresentação prévia de um cronograma detalhado de implantação, instalação e treinamento, com definição de prazos, responsáveis e etapas;
  - g) **Testes de validação:** realização de testes operacionais após a implantação, para garantir o pleno funcionamento do sistema em todas as unidades;
  - h) **Documentação técnica:** entrega de documentação detalhada sobre a arquitetura do sistema, fluxos operacionais e procedimentos de manutenção.
- 18.3.** Dispor de suporte técnico próprio, com plantão compatível com o expediente dos espaços culturais, funcionando de segunda-feira a domingo, inclusive em feriados. O suporte deverá, no mínimo, abranger o horário até às 22h.
- 18.4.** Em caso de falhas técnicas no sistema, a comunicação poderá ser realizada por telefone ou por outros meios adequados de contato. Todas as solicitações de suporte deverão ser devidamente registradas, com a geração de número de protocolo, possibilitando o acompanhamento e a rastreabilidade das ações realizadas.
- 18.5.** Deverá ser estabelecido um Acordo de Nível de Serviço (SLA), definindo claramente os prazos máximos de resposta e resolução para cada tipo de ocorrência, bem como os procedimentos para escalonamento e acompanhamento das demandas.
- 18.6.** Criação de eventos, conforme orientação e previamente autorizados pela FJA ou SECULT-RN.
- 18.7.** Fornecimento de máquinas de POS, em regime de comodato, para instalação do sistema de automação de bilheteria, sem qualquer tipo de custo a FJA ou SECULT-RN;
- 18.8.** Fornecimento de bobinas de papel, para emissão dos ingressos e que possua dispositivo de corte, garantindo a eficiência junto ao público após a emissão dos ingressos;
- 18.9.** O ingresso deve ser dotado de tecnologia que inviabilize falsificações;
- 18.10.** Fornecimento de todo e qualquer material de manutenção quanto aos equipamentos e as impressões, tais como, “toner”, cartuchos entre outros;
- 18.11.** Promover no prazo de 12 (doze) horas, em qualquer dia, no horário compreendido entre 08:00 e 22:00 horas, a troca de qualquer dos equipamentos que apresentarem defeitos técnicos, bem como, dos materiais de manutenção/reposição, no caso de solicitação fora do horário mencionado o serviço deverá ser executado dentro da primeira hora do dia seguinte, entre 08:00 e 09:00 horas.
- 18.12.** Oferecer alternativas tecnológicas e não manuais, que atendam e não prejudiquem as vendas quando da ocorrência de queda total ou parcial no sistema, como forma de contingência.
- 18.13.** Fornecer todos os equipamentos e softwares necessários para a operação de vendas de ingressos por meio de cartão de crédito e débito nas bilheterias dos teatros, incluindo, entre outros, soluções de Transferência Eletrônica de Fundos (TEF) e terminais de pagamento (POS).
- 19. DAS RESPONSABILIDADES DA FJA E SECULT**
- 19.1.** Fornecer a estrutura física necessária para o funcionamento do setor de bilheteria, incluindo espaço adequado para a instalação de mobiliário e equipamentos, bem como a disponibilização de, no mínimo, 01 (um) ponto de energia no local.
- 19.2.** Disponibilizar o pessoal responsável pela operação do sistema de bilheteria (operadores).
- 19.3.** Utilizar exclusivamente o papel fornecido pela empresa contratada para a impressão dos ingressos.
- 19.4.** Realizar o registro e o controle de todos os ingressos emitidos.
- 19.5.** Responsabilizar-se pela guarda, conservação e preservação dos equipamentos disponibilizados pela empresa contratada, devendo, em caso de furto, roubo e/ou desaparecimento, providenciar imediatamente a lavratura do respectivo boletim de ocorrência e comunicar formalmente à contratada.
- 19.6.** Garantir o acesso da empresa contratada às dependências do setor de bilheteria, sempre que necessário, para a execução de serviços de manutenção, suporte técnico ou atualização de sistemas.
- 19.7.** Assegurar que os operadores de bilheteria participem dos treinamentos oferecidos pela empresa contratada, visando ao correto manuseio do sistema e dos equipamentos.
- 19.8.** Zelar pela integridade das instalações elétricas e demais infraestruturas que suportam a operação do sistema de bilheteria.
- 19.9.** Fornecer as informações e documentos necessários para a correta configuração e parametrização do sistema, quando solicitado pela empresa contratada.
- 19.10.** Comunicar previamente à contratada qualquer alteração na estrutura física ou na equipe de operadores que possa impactar a operação do sistema.
- 20. DA ELABORAÇÃO DA PLANILHA ORÇAMENTÁRIA PARA DISPUTA DO CERTAME**
- 20.1.** Com o objetivo de garantir clareza, transparência e isonomia no processo de licitação, orienta-se que os licitantes apresentem suas propostas com base em planilha orçamentária estruturada por itens de composição de custo, considerando os elementos indispensáveis à execução dos serviços de bilheteria automatizada, conforme especificações deste Termo de Referência.
- 20.2.** Para fins de exemplificação, segue abaixo um modelo de planilha orçamentária a ser utilizado como referência, sem caráter vinculante de valores ou quantidades, cujo objetivo é apenas orientar a estruturação lógica e técnica da proposta financeira:
- | GRUPO |                                                                |                                                      |                                 |                   |             |
|-------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|-------------|
| Item  | Descrição                                                      | Unidade                                              | A                               | B                 | C = A X B   |
|       |                                                                |                                                      | Quantidade Estimada<br>24 meses | Valor<br>Unitário | Valor Total |
| 1     | Bilheteria (emissão de ingressos e cortesias)                  | por ingresso                                         | 160.000                         | —                 | —           |
| 2     | Taxa de serviço – venda online ( <i>cobrada do comprador</i> ) | percentual sobre o valor do ingresso (máximo de 15%) | 1                               | —                 | —           |
| 3     | Taxa de serviço Débito – venda na bilheteria                   | percentual por transação                             | 1                               | —                 | —           |
| 4     | Taxa de serviço Crédito – venda na bilheteria                  | percentual por transação                             | 1                               | —                 | —           |
| 5     | Taxa de serviço Pix – venda na bilheteria                      | percentual por transação                             | 1                               | —                 | —           |
| 6     | Kit de bilheteria – Máquina POS                                | unidade/mês                                          | 240*                            | —                 | —           |
| 7     | Celular para controle de acesso                                | unidade/mês                                          | 336**                           | —                 | —           |
| 8     | Taxas de serviço Débito – venda online                         | percentual por transação                             | 1                               | —                 | —           |
| 9     | Taxas de serviço Crédito – venda online                        | percentual por transação                             | 1                               | —                 | —           |
| 10    | Taxa de serviço Pix – venda online                             | percentual por transação                             | 1                               | —                 | —           |
- \* 10 unidades/mês  
\*\* 14 unidades/mês
- 20.3.** Os valores apresentados na proposta deverão considerar:
- a) A prestação contínua dos serviços por até 24 (vinte e quatro) meses;
  - b) A cessão, instalação, manutenção e atualização dos equipamentos necessários, conforme exigido no edital;
  - c) As obrigações legais, tributárias, trabalhistas e operacionais da contratada;
- 20.4.** É vedada a cobrança adicional à Administração Pública que não esteja expressamente prevista na proposta aprovada e contratada, excetuando-se a possibilidade de taxas de conveniência cobradas diretamente do consumidor final, quando autorizadas nos termos do edital e da legislação vigente.
- 20.5.** A estrutura da planilha proposta visa garantir transparência na composição de preços, facilitar a análise de exequibilidade e permitir a adequada fiscalização contratual, conforme os princípios previstos na Lei nº 14.133/2021.
- 20.6.** Os serviços elencados na tabela apresentada no subitem 15.2 integram um **único grupo operacional**, denominado *Serviços de Bilheteria Automatizada*, compreendendo todas as etapas necessárias à execução do objeto, incluindo a emissão e controle de ingressos, a disponibilização de sistemas e equipamentos, e a gestão das transações de venda em diferentes meios de pagamento. Dessa forma, a planilha orçamentária deverá ser entendida como a composição global do serviço, não havendo fracionamento contratual entre os itens descritos.
- 20.7.** Os valores correspondentes aos itens 2, 3, 4, 5, 8, 9 e 10 da tabela referem-se a taxas percentuais incidentes sobre o valor das transações de venda de ingressos. Para fins de apresentação da proposta, contudo, o licitante deverá expressar tais valores em forma monetária (R\$), observando o quantitativo estimado na planilha. Entretanto, para efeito de análise, julgamento e futura execução contratual, a Administração considerará esses valores como percentuais sobre o valor das transações, conforme previsto neste Termo de Referência e nas condições do edital.
- 20.8.** Todos os custos relativos à implantação do sistema de bilheteria automatizada, incluindo a configuração, integração, treinamento de pessoal, customização de software, instalação de equipamentos e quaisquer despesas correlatas, deverão ser integralmente absorvidos pela empresa licitante. Esses custos deverão estar contemplados no valor global da proposta apresentada, sendo vedada qualquer cobrança adicional à Administração Pública a esse título, durante toda a vigência contratual.
- 21. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO**
- 21.1.** Será considerada vencedora a empresa que apresentar proposta em plena conformidade com este Termo de Referência, o Edital de Licitação e seus anexos, observados todos os requisitos técnicos, operacionais e legais, e que oferecer o MENOR PREÇO, podendo esse valor ser pago em parcelas mensais, conforme previsão contratual.
- 21.2.** Nas vendas realizadas por meio de canais de distribuição alternativos, como aplicativo de celular, internet e pontos de venda exclusivos da Contratada, será permitida a cobrança de uma taxa de serviço do comprador, em razão da conveniência de adquirir o bilhete fora da bilheteria física.
- 21.2.1.** Essa taxa de serviço não poderá ultrapassar 15% (quinze por cento) do valor de face do bilhete.

- 21.3.** Para eventos com público superior a 1.000 (mil) pessoas, a taxa de serviço não poderá ser superior a 10% (dez por cento) do valor de face dos ingressos.
- 21.4.** O fornecimento dos equipamentos em regime de comodato deverá contemplar, no mínimo, os itens descritos neste Termo de Referência, devidamente configurados e prontos para uso, a fim de garantir a operacionalidade das bilheterias físicas.
- 21.4.1.** Os equipamentos permanecerão sob responsabilidade da Contratada durante todo o período de vigência do contrato, devendo ser substituídos ou reparados em caso de falha ou obsolescência, sem ônus adicional para a Administração.
- 21.4.2.** O pagamento pelo comodato poderá ser realizado de forma parcelada, em periodicidade mensal, compatível com o cronograma financeiro do contrato.
- 21.4.** A empresa contratada deverá informar previamente, de forma clara e ostensiva ao consumidor, o valor da taxa de serviço e o preço final do ingresso, observando o princípio da transparência e defesa do consumidor, conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).
- 21.5.** Em caso de empate entre propostas, será adotado o critério de desempate previsto na Lei nº 14.133/2021, com observância das preferências legais, especialmente para microempresas e empresas de pequeno porte, conforme o disposto nos arts. 60 da referida lei, bem como na Lei Complementar nº 123/2006, quando aplicável.
- 21.6.** Caso haja alterações legais ou regulamentares sobre limites de cobrança de taxas de conveniência, estas serão automaticamente aplicadas, sem prejuízo à execução contratual.
- 21.7.** A proposta deverá discriminar expressamente:
- a) O custo unitário por bilhete emitido;
  - b) O percentual da taxa de serviço a ser cobrada, quando aplicável;
  - c) A política de isenções ou reduções, se houver;
  - d) A descrição detalhada dos canais de venda que utilizará;
  - e) O custo do comodato dos equipamentos.

22. **ESPECIFICAÇÃO E LOCAIS DE INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS**

| ITEM | LOCAL                                  | Cidade   | EQUIPAMENTOS                                                    |
|------|----------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------|
| 1    | Teatro Alberto Maranhão                | Natal/RN | 2 máquinas POS e 2 celulares para leitura QR CODE dos ingressos |
| 2    | Teatro de Cultura Popular Chico Daniel | Natal/RN | 1 máquina POS e 2 celulares para leitura QR CODE dos ingressos  |
| 3    | Complexo Cultural Adjuto Dias          | Caicó/RN | 1 máquina POS e 2 celulares para leitura QR CODE dos ingressos  |
| 4    | Forte dos Reis Magos                   | Natal/RN | 2 máquinas POS e 2 celulares para leitura QR CODE dos ingressos |
| 5    | Cidade da Criança                      | Natal/RN | 1 máquina POS e 2 celulares para leitura QR CODE dos ingressos  |
| 6    | Museu da Rampa                         | Natal/RN | 2 máquinas POS e 2 celulares para leitura QR CODE dos ingressos |
| 7    | Cine Panorama                          | Natal/RN | 1 máquina POS e 2 celulares para leitura QR CODE dos ingressos  |
| 8    | Pinacoteca do Estado                   | Natal/RN | Somente venda virtual                                           |
| 9    | Museu de Arte Sacra                    | Natal/RN | Somente venda virtual                                           |

- 22.1.** De acordo com as especificidades dos espaços físicos destinados às bilheterias, as estações de trabalho poderão ser substituídas por notebooks, desde que tal substituição atenda plenamente às exigências técnicas do sistema de bilheteagem eletrônica e ao bom funcionamento da bilheteria, conforme pactuado entre as partes. Em qualquer hipótese, os equipamentos utilizados deverão possuir configurações compatíveis com a execução satisfatória das atividades previstas neste contrato.
- 22.2.** Fica autorizado o acréscimo ou redução de espaços físicos a serem atendidos pelo sistema de bilheteagem eletrônica, inclusive com o fornecimento de equipamentos, mediante simples termo aditivo ao contrato, respeitados os limites estabelecidos na Lei nº 14.133/2021 e mediante justificativa da Administração. Tais alterações deverão observar a compatibilidade técnica do sistema e a viabilidade operacional da contratada.
- 22.3.** Outros espaços culturais gerenciados pela Fundação José Augusto (FJA) ou pela Secretaria de Estado da Cultura (SECULT/RN) poderão utilizar, de forma provisória, o sistema virtual de bilheteria contratado, para atendimento a eventos isolados e de curta duração, independentemente do uso de equipamentos físicos fornecidos pela contratada, desde que observadas as condições técnicas necessárias para o pleno funcionamento do sistema.

23. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 23.1.** A FJA e a SECULT-RN serão detentoras de todos os direitos relacionados à publicação e divulgação da venda de ingressos, seja na bilheteria física ou por meio do website. Considerando as características do projeto, poderá ser concedido, mediante acordo entre as partes, à empresa contratada, um espaço físico previamente definido no layout do bilhete, na bilheteria (banner), em jornais e nos sites institucionais, bem como em módulos parceiros, para a divulgação de sua logomarca. Tal divulgação não impedirá ou limitará a veiculação de marcas de outras empresas parceiras ou patrocinadoras dos espetáculos e eventos.
- 23.2.** Em caso de roubo nas bilheterias dos espaços culturais, incluindo a subtração de ingressos em branco, a FJA ou a SECULT-RN comunicará o fato às autoridades policiais, entregando uma via do boletim de ocorrência à empresa contratada. A FJA ou a SECULT-RN será responsável pelo ressarcimento à contratada, após a devida comprovação do valor dos bens subtraídos, mediante apresentação de pesquisa de preços realizada pela contratada com, no mínimo, três empresas do ramo. A FJA ou a SECULT-RN poderá, se assim entender, realizar pesquisa paralela para o mesmo fim.
- 23.3.** Em caso de cancelamento ou postergação de eventos, a empresa contratada estará isenta de quaisquer responsabilidades. A FJA ou a SECULT-RN se responsabilizará pela devolução do valor de face aos compradores que tenham adquirido ingressos em dinheiro nas bilheterias. A devolução do valor de face dos ingressos vendidos on-line ou por meio de cartão de crédito/débito será de responsabilidade da contratada, desde que o respectivo repasse financeiro ainda não tenha sido efetuado à FJA ou à SECULT-RN.
- 23.5.** Na hipótese de emissão de ingressos em duplicidade, a qualquer título, a empresa contratada deverá providenciar o ressarcimento à FJA ou à SECULT-RN do valor facial do ingresso, no prazo máximo de cinco (5) dias úteis.
- 23.6.** A empresa contratada deverá concluir, no prazo máximo de trinta (30) dias úteis, todo o processo de implantação do projeto, incluindo a instalação das linhas de transmissão de dados necessárias à execução dos serviços.

24. **DAS PENALIDADES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 24.1.** Serão aplicadas à Contratada responsáveis pelas infrações administrativas as seguintes sanções, nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021:
- 24.1.1.** advertência, aplicável à Contratada que der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 24.1.2.** multa de mora de 0,1% (um décimo por cento) a 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da inadimplência, por dia de atraso injustificado no início e/ou conclusão do serviço, até o 4º (quarto) dia corrido do atraso, após o que, a critério da Administração, poderá ocorrer a não aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, ocasião em que poderá ser convertida em multa compensatória e promovida a extinção unilateral do contrato, cumulada com outras sanções;
- 24.1.2.1.** O repasse efetuado fora do prazo estabelecido no subitem 7.9.1.7 do Edital deverá ser acrescido de multa de mora correspondente a 0,33% (trinta e três centésimos por cento) do valor devido por dia de atraso;
- 24.1.3.** multa compensatória em valor não inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do contrato e não superior a 30% (trinta por cento), nas seguintes infrações:
- 24.1.3.1.** dar causa à inexecução parcial do contrato;
- 24.1.3.2.** dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 24.1.3.3.** dar causa à inexecução total do contrato;
- 24.1.3.4.** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 24.1.3.5.** apresentar declaração ou documentação falsa durante a execução do contrato;
- 24.1.3.6.** praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 24.1.3.7.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 24.1.3.8.** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), especialmente o inciso IV, no tocante a contratos:
- a) fraudar contrato;
  - b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar contrato administrativo;
  - c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
  - d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.
- 24.1.4.** impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado do Rio Grande do Norte, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, nas seguintes infrações, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:
- 24.1.4.1.** dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 24.1.4.2.** dar causa à inexecução total do contrato;
- 24.1.4.3.** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.
- 24.1.5.** declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nas hipóteses previstas no subitem anterior, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar e, ainda, nas seguintes hipóteses:
- 24.1.5.1.** apresentar declaração ou documentação falsa durante a execução do contrato;
- 24.1.5.2.** praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 24.1.5.3.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 24.1.5.4.** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), especialmente o inciso IV, no tocante a contratos:

- a) fraudar contrato;
- b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar contrato administrativo;
- c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

**24.1.6. Na aplicação das sanções serão considerados:**

- 24.1.6.1.** a natureza e a gravidade da infração cometida; 1
- 24.1.6.2.** as peculiaridades do caso concreto;
- 24.1.6.3.** as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 24.1.6.4.** os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 24.1.6.5.** a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

**24.3.** A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 02 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará a Contratada para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

**24.4.** É admitida a reabilitação da Contratada perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

- 24.4.1.** reparação integral do dano causado à Administração Pública;
- 24.4.2.** pagamento da multa;
- 24.4.3.** transcurso do prazo mínimo de 01 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 03 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;
- 24.4.4.** cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;
- 24.4.5.** análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos no subitem 16.4 deste contrato.

**24.5.** A sanção pelas infrações de apresentar declaração ou documentação falsa durante a execução do contrato e praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013 exigirá como condição de reabilitação da Contratada, adicionalmente ao subitem 16.4 deste contrato, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

**24.6.** A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

- 24.6.1.** Possível a cumulação das multas moratória e compensatória quando tiverem elas origem e fatos geradores diversos.

**24.7.** Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

**24.8.** A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração.

**24.9.** O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificados e comprovados. O caso fortuito, ou de força maior, verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar, ou impedir, nos termos do parágrafo único do art. 393 do Código Civil.

**24.10.** Da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

- 24.10.1.** O recurso de que trata o subitem 16.10 deste contrato será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 05 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

**24.11.** Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

**25. TABELA DE IMPERFEIÇÕES E EFEITOS PENALIZATÓRIOS:**

| Nº | IMPERFEIÇÃO                                                                                                                                                | PRAZO PARA REGULARIZAÇÃO                                                        | PENALIDADE PROPOSTA<br>(conforme Lei 14.133/2021)                                                                                                                                                                   |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Não realizar os depósitos dos valores arrecadados em conta corrente da FJA ou SECULT-RN no primeiro dia útil subsequente à semana de realização do evento. | Imediato.                                                                       | Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso sobre o valor devido, até o limite de 10% (dez por cento) do valor apurado mensal. Após esse limite: Advertência e possibilidade de rescisão contratual. |
| 2  | Não elaborar relatórios, inclusive estatísticos, ou não promover ajustes no sistema conforme demanda da FJA ou SECULT-RN.                                  | Até 3 (três) dias úteis para relatórios. Até 5 (cinco) dias úteis para ajustes. | Advertência formal e multa compensatória de até 2% (dois por cento) do valor apurado mensal.                                                                                                                        |
| 3  | Falha em garantir a segurança das informações, resultando em vazamento ou perda de dados.                                                                  | Imediata mitigação e comunicação.                                               | Multa de até 10% (dez por cento) do valor apurado mensal, além de comunicação ao Ministério Público e possibilidade de declaração de inidoneidade.                                                                  |
| 4  | Não efetuar suporte técnico com plantão compatível com os expedientes, especialmente nos dias de eventos.                                                  | Imediato ou conforme necessidade do evento.                                     | Advertência na primeira ocorrência. Reincidência: multa de até 2% (dois por cento) do valor apurado mensal. Persistindo: possibilidade de rescisão contratual.                                                      |
| 5  | Não disponibilizar ou não ativar servidor de contingência local em caso de falhas de conexão.                                                              | Imediato, sob pena de paralisação das vendas.                                   | Multa de até 3% (três por cento) do valor apurado mensal.                                                                                                                                                           |
| 6  | Não realizar a troca de equipamentos defeituosos ou materiais de manutenção no prazo máximo de 12 horas (ou até a primeira hora do dia seguinte).          | Conforme prazo previsto.                                                        | Multa compensatória de até 1% (um por cento) do valor apurado mensal por dia de atraso, além de advertência.                                                                                                        |
| 7  | Inoperância do sistema ou indisponibilidade superior a 30 minutos sem justificativa.                                                                       | Imediata solução ou ativação do sistema de contingência.                        | Multa de até 3% (três por cento) do valor apurado mensal por evento. Reincidência: possibilidade de rescisão contratual e impedimento de licitar por até 2 anos (art. 156, III, da Lei).                            |
| 8  | Atraso na implantação completa do sistema, infraestrutura e capacitação.                                                                                   | Até 30 (trinta) dias úteis da assinatura do contrato.                           | Multa de até 5% (cinco por cento) valor apurado mensal e possibilidade de rescisão contratual.                                                                                                                      |
| 9  | Não realizar treinamento técnico dos operadores indicados pela FJA ou SECULT-RN.                                                                           | Até 10 (dez) dias úteis após solicitação.                                       | Advertência e multa de até 2% (dois por cento) do valor apurado mensal.                                                                                                                                             |
| 10 | Não atualizar o sistema conforme exigências legais ou operacionais.                                                                                        | Até 10 (dez) dias úteis após solicitação formal.                                | Multa de até 3% (três por cento) valor apurado mensal. Reincidência: possibilidade de rescisão contratual.                                                                                                          |
| 11 | Descumprimento das normas de acessibilidade digital nos canais de venda.                                                                                   | Até 15 (quinze) dias úteis após notificação.                                    | Advertência e multa de até 2% (dois por cento) do valor apurado mensal.                                                                                                                                             |
| 12 | Emissão de ingressos incorretos ou incompletos em percentual superior a 5% do total emitido para um evento.                                                | Correção imediata ou até 24 horas após constatação.                             | Advertência na primeira ocorrência. Reincidência: multa de até 2% (dois por cento) valor apurado mensal. Persistência: rescisão contratual.                                                                         |

**26. FATOR DE ACEITAÇÃO MENSAL**

| IMPERFEIÇÃO TABELA ANTERIOR | CATEGORIA      | MULTIPLICADOR |
|-----------------------------|----------------|---------------|
| Itens 1 a 3                 | A – Gravíssima | 20            |
| Itens 4 a 6                 | B – Grave      | 5             |
| Itens 7 a 9                 | C – Moderada   | 2             |
| Itens 10 a 12               | D – Leve       | 1             |

| MODELO DE APURAÇÃO MENSAL   |    |   |   |   |
|-----------------------------|----|---|---|---|
| Imperfeição                 | A  | B | C | D |
| Total de Ocorrências        |    |   |   |   |
| Tolerância mensal (-)       | 0  | 1 | 2 | 3 |
| Excesso de Imperfeições (=) |    |   |   |   |
| Multiplicador (X)           | 20 | 5 | 2 | 1 |
| Número corrigido (=)        |    |   |   |   |

Somatório dos números corrigidos (fator de aceitação): \_\_\_\_

**26.1.** Efeitos penalizatórios de acordo com a Lei Federal 14.133/2021:

- a)** Faixa 01 – Fator de Aceitação de 01 a 25: Aplicação de Advertência – art. 156, I.
- b)** Faixa 02 – Fator de Aceitação de 26 a 50: Aplicação de Multa de até 2% sobre o valor arrecadado com as taxas de conveniência – art. 156, II.
- c)** Faixa 03 – Fator de Aceitação de 51 a 75: Aplicação de Multa de até 3% sobre o valor arrecadado com as taxas de conveniência – art. 156, II.
- d)** Faixa 04 – Fator de Aceitação de 76 a 100: Aplicação de Multa de até 4% sobre o valor arrecadado com as taxas de conveniência – art. 156, II.

e) Faixa 05 – Fator de Aceitação superior a 100: Aplicação de Multa de até 5% sobre o valor arrecadado com as taxas de conveniência – art. 156, II. Avaliação da pertinência da rescisão contratual (art. 137, IV) e eventual impedimento de licitar e contratar (art. 156, III).

Obs.: Os critérios de penalização previstos neste acordo de nível de serviços não impedem a aplicação de penalidades por inexecução parcial ou total do contrato, que tenham como motivador outras obrigações constantes do Termo de Referência e/ou do Termo Contratual.

26.2. Instruções para aplicação desta tabela:

- a) A Fiscalização Contratual preencherá a linha total de ocorrências a partir dos dados constantes da tabela de imperfeições;
- b) A seguir, do valor totalizado para cada coluna de verificação qualitativa será deduzido o respectivo valor da tolerância mensal admitida (por coluna), obtendo-se o valor referente ao excesso de imperfeições.
- c) Posteriormente, cada valor de excesso de imperfeições será multiplicado pelo multiplicador indicado em cada coluna, obtendo-se, assim, o número corrigido por tipo de apontamento;
- d) Ao final, será somada toda a linha com os números corrigidos, obtendo-se um número final chamado de FATOR DE ACEITAÇÃO. Este número será aplicado às faixas de efeitos remuneratórios para daí se obter o percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA.
- Obs.: Sempre que o resultado, na linha Excesso de Imperfeições, for um valor negativo, deve-se substituí-lo por 0 (zero).

26.3. Tabela mensal de imperfeições mês/ano. Total de Ocorrências:

| DATA DE OCORRÊNCIA | DESCRIÇÃO SINTÉTICA | CATEGORIA DA GRAVIDADE |
|--------------------|---------------------|------------------------|
|                    |                     |                        |
|                    |                     |                        |

27. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

27.1. A indicação da dotação orçamentária específica que suportará a despesa decorrente desta contratação será formalizada no curso do processo, por ocasião da fase própria, pelo setor financeiro da Fundação José Augusto (FJA), em estrita observância às normas orçamentárias e financeiras vigentes,



Documento assinado eletronicamente por **RONALDO FERNANDO COSTA**, Coordenador, em 22/05/2026, às 12:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.rn.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **41550361** e o código CRC **A12AC370**.