

PREGÃO ELETRÔNICO SPPREV

90010/2026

CONTRATANTE (UASG): SÃO PAULO PREVIDÊNCIA - SPPREV
(000532302)

OBJETO

CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO (TELEATENDIMENTO), SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, COMPREENDENDO A IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, GESTÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, EM REGIME RECEPTIVO E ATIVO, NAS MODALIDADES HUMANA E ELETRÔNICA, DESTINADA AO ATENDIMENTO DOS BENEFICIÁRIOS DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 17.178.952,53 (DEZESSETE MILHÕES, CENTO E SETENTA E OITO MIL, NOVECENTOS E CINQUENTA E DOIS REAIS E CINQUENTA E TRÊS CENTAVOS)

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia **02/07/2026** às **09h30min** (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

menor preço por grupo

MODO DE DISPUTA:

aberto

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

NÃO



Baixe o app Compras.gov.br
e apresente sua proposta

Sumário

1. DO OBJETO	3
2. DO REGISTRO DE PREÇOS.....	3
3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	3
4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	5
5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.....	6
6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .	7
7. DA FASE DE JULGAMENTO	10
8. DA FASE DE HABILITAÇÃO.....	12
9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS.....	14
10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA	14
11. DOS RECURSOS	14
12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES.....	15
13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	18
14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	18

SÃO PAULO PREVIDÊNCIA - SPPREV

PREGÃO ELETRÔNICO SPPREV Nº 90010/2026

(Processo Administrativo SEI nº 152.00021805/2025-74)

Torna-se público que a **SÃO PAULO PREVIDÊNCIA – SPPREV –**, por meio da **GERÊNCIA DE COMPRAS, LICITAÇÕES E CONTRATOS**, sediada na **Avenida Rangel Pestana, nº 300, 13º andar, Sé, São Paulo/SP**, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto estadual nº 67.608, de 27 de março de 2023, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, e demais normas da legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e em seus Anexos, observando-se as subdivisões subsequentes na forma de itens que compõem este instrumento.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a **CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO (TELEATENDIMENTO), SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, COMPREENDENDO A IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, GESTÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, EM REGIME RECEPTIVO E ATIVO, NAS MODALIDADES HUMANA E ELETRÔNICA, DESTINADA AO ATENDIMENTO DOS BENEFICIÁRIOS DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA**, enquadrando-se como serviços comuns contínuos, sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra, e sem predominância de mão de obra, e não definidos como serviços de engenharia, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

1.2. *A licitação será realizada em grupo único, formado por mais de um item, conforme definido no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.*

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. *A disciplina deste item 2 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.*

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. *Poderão participar deste Pregão os interessados que atuarem em atividade compatível com o objeto da licitação e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).*

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.1.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.2. *É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados na subdivisão anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação,*

devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.3. *A não observância do disposto na subdivisão anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.*

3.4. *Não se aplicam nesta licitação as regras de tratamento favorecido constantes dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, conforme definido nas subdivisões subsequentes.*

3.5. *Em relação às regras aplicáveis à presente licitação concernentes a tratamento favorecido para as microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, observa-se que:*

3.5.1. *Considerando o valor estimado do grupo único objeto desta licitação, não se aplicam a ele as regras de tratamento favorecido constantes dos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, nos termos dos §§ 1º e 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021.*

3.6. Não poderão disputar esta licitação:

3.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) Anexo(s);

3.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados, observado o disposto nos §§ 2º e 4º do art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021;

3.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários, observado o disposto nos §§ 2º e 4º do art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021;

3.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

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

3.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.6.9. aquele que não tenha representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

3.7. *Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.*

3.7.1. A vedação de participação de agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante de que trata a subdivisão acima estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de

integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3.8. *O impedimento decorrente de imposição de sanção de que trata o item 3.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.*

3.9. *No que concerne aos itens 3.6.2 e 3.6.3, equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.*

3.10. *Será permitida a participação de sociedades cooperativas nesta licitação, nos termos do art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021.*

3.11. *Será admitida a participação de pessoas jurídicas em consórcio, nos termos do art. 15 da Lei nº 14.133, de 2021.*

3.11.1. *Será vedada a participação de empresa consorciada, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada, nos termos do art. 15, inc. IV, da Lei nº 14.133, de 2021.*

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

4.2. *Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.*

4.3. *No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:*

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

4.3.2. *não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal;*

4.3.3. *não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;*

4.3.4. *cumpe as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.*

4.4. *O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa que atenda ao disposto no art. 34 da Lei nº 11.488, de 2007 (se admitida a participação de cooperativa no item 3.10) deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, excetuada a hipótese de se verificar uma das exceções dos §§ 1º ao 3º do art. 4º supracitado, conforme especificado nos itens 4.4.1 e 4.4.2 subsequentes.*

4.4.1. Não se aplica o tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, na hipótese em que o objeto tenha valor estimado superior ao limite estabelecido nos §§ 1º e 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021, conforme seja especificado, quando houver, em subdivisão do item 3.5.

4.4.2. Não têm direito ao tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as microempresas, as empresas de pequeno porte e as cooperativas (se admitida a participação de cooperativas no item 3.10) que, no ano-calendário de realização da licitação, tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, nos termos do § 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021.

4.4.3. Na hipótese de se verificar uma das exceções especificadas no item 4.4.1 ou no item 4.4.2, ou de não cumprimento de outro requisito legal para tratamento favorecido, o licitante deverá assinalar o campo “não”, por não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006.

4.4.4. Na hipótese de item para participação exclusiva de microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item.

4.4.5. Na hipótese de itens em que a participação não seja exclusiva para microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada (se admitida a participação de cooperativa no item 3.10).

4.4.6. O licitante organizado em cooperativa (se admitida a participação de cooperativa no item 3.10) deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.5. A falsidade da declaração de que tratam os itens 4.3 e 4.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.9. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.10. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

5.1.1. Valor unitário e total do item.

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.3. *Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.*

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

5.5. *Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver determinação legal de retenção de tributo, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais que sejam estabelecidos na legislação vigente.*

5.6. *As microempresas e empresas de pequeno porte impedidas de optar pelo Simples Nacional, ante as vedações previstas na Lei Complementar nº 123, de 2006, não poderão aplicar os benefícios decorrentes desse regime tributário diferenciado em sua proposta, devendo elaborá-la de acordo com as normas aplicáveis às demais pessoas jurídicas.*

5.6.1. Quando for o caso, e se vier a ser contratado, o licitante na situação descrita na subdivisão acima deverá requerer ao órgão fazendário competente a sua exclusão do Simples Nacional até o último dia útil do mês subsequente àquele em que ocorrida a situação de vedação, nos termos do art. 30, *caput*, inc. II, e § 1º, inc. II, da Lei Complementar nº 123, de 2006, apresentando à Administração a comprovação da exclusão ou o seu respectivo protocolo.

5.6.2. Se o Contratado não realizar espontaneamente o requerimento de que trata a subdivisão acima, caberá ao ente público contratante comunicar o fato ao órgão fazendário competente, solicitando que o Contratado seja excluído de ofício do Simples Nacional, nos termos do art. 29, inc. I, da Lei Complementar nº 123, de 2006.

5.7. *A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe a documentação que integra este Edital, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de utilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.*

5.8. *O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.*

5.9. *Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas, quando participarem de licitações públicas.*

5.10. *O descumprimento das regras supramencionadas por parte do Contratado pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas competente e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição Federal, e do art. 33, inc. X, da Constituição do Estado de São Paulo; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e do Contratado ao pagamento de indenização pelos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.*

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

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

6.2. *Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.*

- 6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes.
- 6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.
- 6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de:

GRUPO ÚNICO:

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR (R\$)
1	Atendimento eletrônico – URA	R\$ 0,01
2	RECEPTIVO - Atendimento Humano	R\$ 0,09
3	ATIVO - Atendimento Humano	R\$ 0,11
4	WhatsApp Institucional	R\$ 0,09

- 6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado, definido no início deste Edital.
- 6.11. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, segundo o qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 6.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata a subdivisão acima, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nas subdivisões anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem de classificação.

6.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.11.5. Após o reinício previsto na subdivisão acima, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.12. *Após o término dos prazos estabelecidos nas subdivisões anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.*

6.13. *Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.*

6.14. *Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.*

6.15. *No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.*

6.16. *Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.*

6.17. *Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.*

6.18. *Não se aplica nesta licitação o tratamento favorecido estabelecido nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, conforme definido em subdivisão do item 3.5.*

6.19. *Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado (se adotado esse modo de disputa no início deste Edital e no item 6.11).*

6.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, os critérios de desempate serão aqueles previstos no caput do art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

6.19.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.19.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos na Lei nº 14.133, de 2021, conforme regulamento;

6.19.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.19.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.19.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, nos termos do § 1º do art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.19.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado de São Paulo;

6.19.2.2. empresas brasileiras;

6.19.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.19.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

6.19.3. Caso persista o empate após obedecido o disposto no *caput* e no § 1º do [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o desempate ocorrerá por sorteio, a ser realizado em local, data e horário que serão divulgados por meio de mensagem no sistema, sendo facultada a presença a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

6.19.4. Será observado o disposto no § 2º do art. 60 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e no inciso III do art. 41 c/c o inciso I do art. 58 da [Lei Complementar nº 225, de 2026](#), quando for o caso.

6.20. *Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese de a proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.*

6.20.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do orçamento estimado definido pela Administração.

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

6.20.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.20.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, de documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.20.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante antes de findo o prazo, ou de ofício, a critério do pregoeiro, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio da documentação exigida.

6.21. *Após a negociação do preço, o pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.*

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. *Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, na legislação correlata, e no item 3.6 deste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:*

7.1.1. Sicaf;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

7.1.4. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNCIAI, do Conselho Nacional de Justiça (http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

7.1.5. Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>);

7.1.6. Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>); e

7.1.7. Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal – Cadin, de que trata a [Lei nº 10.522, de 2002](#), no que concerne à medida prevista no inciso I, alíneas “b” e “c”, do art. 13 da [Lei Complementar nº 225, de 2026](#).

7.2. *Em relação a pessoa jurídica licitante, a consulta ao cadastro CNCIAI será realizada também quanto a seu sócio majoritário, por força do art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992.*

7.3. *Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas (Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, caput, c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).*

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, § 1º](#), c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 29, § 2º](#), c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será considerado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. *Caso atendidas as condições de participação, prosseguirá a análise da fase de julgamento da proposta classificada em primeiro lugar.*

7.5. *Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido a microempresas e empresas de pequeno porte, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5 e 4.4 deste Edital.*

7.6. *Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus Anexos.*

7.6.1. Se a proposta vencedora for desclassificada, o pregoeiro examinará a proposta subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

7.6.2. Encerrada a fase de julgamento, caso se verifique a conformidade da proposta de que trata o item 7.6, o pregoeiro passará à verificação da documentação de habilitação do licitante conforme disposições do item 8.

7.7. *Será desclassificada a proposta vencedora que:*

7.7.1. conter vícios insanáveis;

7.7.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste Edital ou em seus Anexos;

7.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecer acima do orçamento estimado definido para a contratação;

7.7.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus Anexos, desde que insanável.

7.8. *Serão considerados indício de inexecuibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.*

7.8.1. *A inexecuibilidade, na hipótese de que trata a subdivisão acima, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:*

7.8.1.1. *que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e*

7.8.1.2. *inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.*

7.9. *Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a exequibilidade da proposta.*

7.10. *Considerando que o custo global estimado do objeto licitado é decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de planilha elaborada pela Administração conforme documentação anexada a este Edital, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.*

7.11. *Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.*

7.11.1. *O ajuste de que trata a subdivisão acima se limita ao saneamento de erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.*

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

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

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. *Os documentos que serão exigidos para fins de habilitação estão especificados no Anexo I deste Edital, consistindo na documentação necessária e suficiente para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.*

8.1.1. *A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.*

8.1.2. *Nesta licitação, não haverá exigência de que o licitante ateste, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do objeto, ou que tem conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.*

8.1.3. *Se for permitida a participação de pessoas jurídicas em consórcio em subdivisão do item 3, para efeito de habilitação técnica, caso exigida na documentação que integra este Edital como Anexo, será admitido o somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, caso exigida na documentação que integra este Edital como Anexo, será admitido o somatório dos valores de cada consorciado.*

8.1.3.1. *Na hipótese de admissão da participação de pessoas jurídicas em consórcio e exigência de requisito(s) de habilitação econômico-financeira de que trata a subdivisão acima, se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido dos licitantes individuais para habilitação econômico-financeira.*

- 8.1.4. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 8.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia.
- 8.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.4. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 8.5. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 8.6. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 8.7. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, quanto aos documentos por ele abrangidos.
- 8.7.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 4º, § 1º, e art. 6º, § 4º](#), c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).
- 8.8. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 7º, caput](#), c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).
- 8.8.1. A não observância do disposto na subdivisão acima poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação ([Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 2018, art. 7º, parágrafo único](#), c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).
- 8.9. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
- 8.9.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.
- 8.10. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 8.10.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal especificados na documentação que integra este Edital como Anexo somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.
- 8.11. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei nº 14.133, de 2021, art. 64):

8.11.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

8.11.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

8.12. *Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.*

8.13. *Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente Edital, observado o prazo definido no item 8.9.1.*

8.14. *Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao Edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata a subdivisão anterior.*

8.15. *Não se aplica nesta licitação o tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar nº 123, de 2006, conforme definido em subdivisão do item 3.5.*

8.16. *A disciplina da adjudicação e da homologação encontra-se no item 14 deste Edital.*

9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

9.1. *A disciplina deste item 9 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.*

10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

10.1. *A disciplina deste item 10 não se aplica no presente procedimento, por não se tratar de licitação para registro de preços.*

11. DOS RECURSOS

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

11.2. *O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.*

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

11.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

11.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

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

11.4. *Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.*

11.5. *O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar o recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.*

11.6. *Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.*

11.7. *O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.*

11.8. *O recurso terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.*

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

11.10. *Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados pelo meio eletrônico <https://sei.sp.gov.br>.*

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

12.1. *Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante ou Contratado que, com dolo ou culpa:*

12.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

12.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

12.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame, inclusive não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;

12.1.5. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, em especial quando:

12.1.5.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

12.1.5.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

12.1.5.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

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

12.1.6.1. recusar-se, sem justificativa, a formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos pela Administração;

12.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

12.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

12.1.9. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

12.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

12.1.10.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

12.1.10.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

12.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

12.1.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.

12.2. Com fundamento na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes, adjudicatários e/ou Contratado as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- 12.2.1. advertência;
- 12.2.2. multa;
- 12.2.3. impedimento de licitar e contratar; e
- 12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 12.3.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 12.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.4. A sanção de multa será aplicada após regular processo administrativo, e calculada com observância dos seguintes parâmetros:

- (1) Multa Moratória de 0,5 % (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- (2) Multa Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2 % (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;
 - a. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do caput do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021;
- (3) Multa Compensatória, para as infrações descritas nos itens 12.1.8 a 12.1.12, de 10% a 30% do valor do Contrato;
- (4) Multa Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no item 12.1.3, de 10% a 30% do valor do Contrato;
- (5) Para infrações descritas no item 12.1.2, a multa será de 10% a 30% do valor do Contrato;
- (6) Para infrações descritas nos itens 12.1.4 a 12.1.6, a multa será de 10% a 30% do valor do Contrato;
- (7) Para infrações descritas no item 12.1.7, a multa será de 10% a 30% do valor do Contrato;
- (8) Para infrações descritas no item 12.1.1, a multa será de 10% a 30% do valor do Contrato.

12.4.1. A sanção de multa prevista no inciso II do *caput* do art. 156 da [Lei nº 14.133, de 2021](#), calculada na forma deste Edital, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato (§ 3º do art. 156 da [Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de multa, garantido o exercício de prévia e ampla defesa.

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

12.7. A sanção de advertência será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência da infração administrativa relacionada no item 12.1.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

12.8. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Estado de São Paulo, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.9. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada, após regular processo administrativo, ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.8, 12.1.9, 12.1.10, 12.1.11 e 12.1.12, bem como das infrações administrativas previstas nos itens 12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja extensão e duração observará o disposto no art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021.

12.10. A recusa injustificada do adjudicatário em formalizar a contratação no prazo e condições estabelecidos pela Administração, descrita no item 12.1.6.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas (art. 90, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.11. A apuração de responsabilidade relacionada às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta nos termos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante, o adjudicatário ou o Contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.12. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.13. 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, observando-se o disposto no art. 166 da Lei nº 14.133, de 2021.

12.14. Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, caberá pedido de reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, observando-se o disposto no art. 167 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

12.16. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à Administração Pública.

12.17. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, caso exigida na documentação que integra o Edital, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente (art. 156, § 8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

12.19. *A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 14.133, de 2021, ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, nos termos do art. 160 do referido diploma legal.*

12.20. *A Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo federal (art. 161 da Lei nº 14.133, de 2021).*

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

13.1. *Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar a impugnação ou o pedido de esclarecimento até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.*

13.2. *A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte correio eletrônico: spprev.dadm-gclc@sp.gov.br.*

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

13.3.1. *A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional, e, caso ocorra, será motivada nos autos do processo de licitação.*

13.4. *A decisão da impugnação ou a resposta ao pedido de esclarecimento serão divulgadas em sítio eletrônico oficial conforme especificado na subdivisão subsequente, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.*

13.4.1. *As decisões das impugnações e as respostas aos pedidos de esclarecimento serão juntadas aos autos do processo licitatório, ficarão disponíveis para consulta por qualquer interessado, e serão publicadas no sistema e no sítio eletrônico na Internet <https://www.gov.br/compras/pt-br>, sem informar a identidade do responsável pela impugnação ou pelo pedido de esclarecimento.*

13.5. *Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, exceto quando a alteração não comprometer a formulação das propostas.*

13.6. *A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelo licitante, das condições previstas neste Edital e em seus Anexos.*

13.7. *A ausência de pedido de esclarecimento implicará na presunção de que os interessados não tiveram dúvidas a respeito da presente licitação, razão pela qual não serão admitidos questionamentos extemporâneos.*

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. *Exaurida a fase recursal, será observado o disposto no art. 71 da Lei nº 14.133, de 2021.*

14.1.1. *Constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade superior adjudicará o objeto da licitação ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.*

14.2. *A disciplina da formalização da contratação observará o disposto nas subdivisões deste item 14.2.*

14.2.1. *Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, sua formalização ocorrerá mediante a assinatura de Termo de Contrato, cuja minuta integra este Edital como Anexo.*

14.2.1.1. *Se, por ocasião da formalização da contratação, algum dos documentos apresentados pelo adjudicatário para fins de comprovação das condições de habilitação estiver com o prazo de validade expirado, a Administração verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações e certificará a regularidade nos autos do processo, anexando a ele os documentos comprobatórios, salvo impossibilidade devidamente justificada.*

14.2.1.2. *Se não for possível atualizar os documentos referidos na subdivisão acima por meio eletrônico hábil de informações, o adjudicatário será notificado para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, comprovar a sua situação de regularidade mediante a apresentação das certidões respectivas com prazos de validade em plena vigência, sob pena de a contratação não se realizar.*

14.2.1.3. *Constitui condição para a celebração da contratação, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes, a inexistência de registros em nome do adjudicatário no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – Cadin estadual”, de que trata a Lei estadual nº 12.799, de 2008. Esta condição será considerada cumprida se o devedor comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do art. 8º, §§ 1º e 2º, da Lei estadual nº 12.799, de 2008.*

14.2.1.4. *Com a finalidade de verificar se o licitante mantém as condições de participação no certame, serão novamente consultados, previamente à celebração da contratação, os cadastros especificados no item 7.1 deste Edital.*

14.2.1.5. *Constitui(em), igualmente, condição(ões) para a celebração da contratação:*

14.2.1.5.1. *a apresentação do(s) documento(s) que deva(m) ser exibido(s) pelo adjudicatário anteriormente ou por ocasião da celebração da contratação, caso exigida em disposição(ões) ou declaração(ões) específica(s) que esteja(m) prevista(s) neste instrumento ou na documentação que o integra como Anexo;*

14.2.1.5.2. *a indicação de gestor encarregado de representar o adjudicatário com exclusividade perante a Contratante, caso se trate de sociedade cooperativa (se admitida a participação de cooperativa no item 3.10).*

14.2.2. *O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, salvo nos casos em que optar pela prestação de garantia na modalidade “seguro garantia”, hipótese em que terá até 30 (trinta) dias para assinatura do mesmo, sob pena de decadência do direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.*

14.2.2.1. *O contrato será assinado com a utilização de meio eletrônico, nos termos da legislação aplicável.*

14.2.2.2. *O prazo para assinatura previsto na subdivisão anterior poderá ser prorrogado por igual período, por solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.*

14.2.2.3. *Será considerado celebrado o contrato, em caso de assinaturas por meio eletrônico em datas diferentes, na data da última assinatura eletrônica das partes do termo contratual.*

14.2.3. *Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar manter as condições de habilitação e preencher as condições de contratação consignadas neste Edital, ou não assinar o contrato, ou recusar a contratação, a Administração, sem prejuízo da apuração do cabimento de aplicação de sanções e das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, para a celebração do contrato em conformidade com o procedimento e as condições estabelecidas no art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021.*

14.2.4. Será facultada à Administração a convocação dos demais licitantes classificados para a contratação de remanescente em consequência de rescisão de contrato celebrado com fundamento nesta licitação, observados os critérios estabelecidos no § 7º do art. 90 da Lei nº 14.133, de 2021.

14.3. *Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.*

14.4. *Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o 1º (primeiro) dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo pregoeiro.*

14.5. *Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.*

14.6. *A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.*

14.7. *As normas disciplinadoras da licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse público, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.*

14.8. *Os casos omissos serão solucionados pelo pregoeiro.*

14.9. *Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.*

14.10. *Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.*

14.11. *No julgamento das propostas e da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.*

14.11.1. *As falhas passíveis de saneamento na documentação apresentada pelo licitante são aquelas cujo conteúdo retrate situação fática ou jurídica já existente na data da abertura da sessão pública deste Pregão.*

14.11.2. *O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público, nos termos do inciso III do art. 12 da Lei nº 14.133, de 2021.*

14.12. *Em relação à disciplina acerca de programas de integridade, será observado o disposto no [Decreto estadual nº 69.861, de 11 de setembro de 2025](#), e na [Resolução CGE nº 4, de 27 de fevereiro de 2026](#), quando for o caso.*

14.13. *Caso seja vencedor da licitação, o licitante a ser contratado estará sujeito à assinatura de Termo de Ciência e de Notificação, quando prevista a sua apresentação em ato normativo editado pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, conforme a disciplina aplicável.*

14.14. *O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no sítio eletrônico www.spprev.sp.gov.br.*

14.15. *Para dirimir quaisquer questões decorrentes da licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo.*

14.16. *Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:*

- 14.16.1. *ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA;*
 - 14.16.1.1. *ANEXO I.1.- MATRIZ DE INDICADORES E NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA);*
 - 14.16.1.2. *ANEXO I.2 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, FATURAMENTO, PAGAMENTO E GLOSAS;*
 - 14.16.1.3. *ANEXO I.3 – GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS E OPERACIONAIS;*
 - 14.16.1.4. *ANEXO I.4 – REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD);*
 - 14.16.1.5. *ANEXO I.5 – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR;*
- 14.16.2. *ANEXO II – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO;*
- 14.16.3. *ANEXO III – MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA;*
- 14.16.4. *ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO;*
- 14.16.5. *ANEXO V – TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO AO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO;*
- 14.16.6. *ANEXO VI – DECRETO ESTADUAL N° 69.328, DE 22 DE JANEIRO DE 2025;*
- 14.16.7. *ANEXO VII – PLANILHA ORÇAMENTÁRIA.*

São Paulo, 16 de junho de 2026.

MARINA BRITO BATTILANI
Presidente

FABRIZIO DE QUEIROZ ARAUJO
Analista em Gestão Previdenciária
Subscritor do Edital

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços continuados de Central de Atendimento (Teleatendimento), sem dedicação exclusiva de mão de obra, compreendendo a implantação, operação, gestão e sustentação de solução integrada de atendimento ao cidadão, em regime receptivo e ativo, nas modalidades humana e eletrônica, destinada ao atendimento dos beneficiários da São Paulo Previdência – SPPREV, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento.

Grupo Único	Sub-Grupo	Descrição do item	CATSER	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário Médio (R\$)	Valor total Médio por Item (R\$)
1	1.1	Atendimento eletrônico – URA	20605	Unidade	1.923.352	1,43	2.750.393,36
	1.2	RECEPTIVO - Atendimento Humano	20605	Unidade	1.282.189	9,44	12.103.864,16
	1.3	ATIVO - Atendimento Humano	20605	Unidade	8.000	10,75	86.000,00
	1.4	WhatsApp Institucional	20605	Unidade	256.437	8,73	2.238.695,01
VALOR TOTAL PARA O PERÍODO DE 30 MESES							17.178.952,53

1.1.1. Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.

1.1.2. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o [Decreto estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023](#).

1.1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no [Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023](#).

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns de natureza continuada, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, elaborado nos termos do [Decreto estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023](#).

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses, contados da data de sua assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à vigência da contratação.

Subcontratação

1.5. O Contratado não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A fundamentação da presente contratação, bem como a definição dos quantitativos necessários à execução do objeto, encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares – ETP, documento que integra o processo administrativo e constitui apêndice deste Termo de Referência, elaborado nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 58, de 2022.

2.2 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: 09041213000136-0-000001/2026;
- II) Data de publicação no PNCP: 12/06/2025;
- III) Id do item no PCA: 53;
- IV) Classe/Grupo: 843 - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES ON-LINE;
- V) Identificador da Futura Contratação: 532302-01/2026.

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

3.1 A solução a ser contratada consiste na prestação de serviços continuados de central de atendimento ao cidadão, compreendendo a implantação e operação da solução integrada de atendimento multicanal, em regime receptivo e ativo, nas modalidades humana e eletrônica, destinada ao atendimento dos beneficiários da São Paulo Previdência – SPPREV, devendo contemplar infraestrutura tecnológica, recursos humanos especializados, sistemas de gestão de atendimento e mecanismos de monitoramento de desempenho, de modo a assegurar a adequada prestação dos serviços de orientação, informação e suporte aos usuários.

3.2 A solução deverá ser executada de forma sistêmica, integrada e orientada a resultados, abrangendo todos os componentes operacionais e tecnológicos necessários à adequada prestação dos serviços de atendimento ao cidadão. Nesse contexto, a contratada será responsável pela disponibilização e gestão dos recursos necessários à execução do objeto, incluindo infraestrutura tecnológica, sistemas de atendimento, equipe operacional, processos de gestão e mecanismos de controle de qualidade.

3.3 A contratação tem por objeto a entrega de uma solução completa de atendimento, cabendo à contratada a responsabilidade pela adequada integração dos elementos tecnológicos e operacionais necessários ao funcionamento da central de atendimento, observadas as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

3.3.1. Todos os custos necessários à execução integral da solução contratada, incluindo implantação, transição, integração, treinamento, infraestrutura tecnológica, licenças, suporte técnico, manutenção, operação, gestão, monitoramento, encerramento contratual e transferência de conhecimento, deverão estar contemplados nos preços unitários ofertados, não sendo admitida cobrança adicional a qualquer título durante a execução do contrato.

3.4 Considerando o ciclo de vida do objeto contratado, a solução deverá contemplar, no mínimo, as seguintes fases:

- I – implantação da solução, incluindo configuração de sistemas, preparação da infraestrutura e capacitação inicial das equipes;
- II – estabilização da operação, com acompanhamento inicial do funcionamento dos serviços e ajustes necessários;
- III – operação regular, compreendendo a prestação contínua dos serviços de atendimento e a gestão operacional da central;
- IV – encerramento ou transição contratual, incluindo, quando aplicável, a transferência de informações e conhecimentos necessários à continuidade dos serviços.

3.4.1. A fase de implantação da solução deverá ser concluída em até 30 (trinta) dias corridos, contados da emissão da assinatura do contrato.

3.4.2. Concluída a implantação, será iniciada a fase de operação assistida (estabilização), com duração de até 15 (quinze) dias corridos, período durante o qual serão realizados testes operacionais, ajustes de configuração, validações de integração e acompanhamento intensivo da operação.

3.4.3. Durante a fase de implantação e operação assistida não haverá interrupção dos serviços atualmente prestados, cabendo à CONTRATADA adotar todas as medidas necessárias para assegurar a continuidade do atendimento aos usuários.

3.5 Natureza técnica e vinculante das especificações:

3.5.1. As especificações técnicas constantes deste Anexo constituem referência obrigatória para a execução do objeto contratado, devendo ser observadas integralmente pela CONTRATADA.

3.5.2. As disposições deste Anexo complementam o Termo de Referência e devem ser interpretadas de forma sistemática com os demais anexos que integram o instrumento convocatório.

3.5.3. Em caso de divergência entre descrições resumidas constantes no corpo do Termo de Referência e o detalhamento técnico apresentado neste Anexo, prevalecerão as especificações técnicas aqui estabelecidas.

3.6 Descrição Funcional e Operacional do Serviço

3.6.1. Objeto Funcional

3.6.1.1. A contratação tem por objeto a implantação, operação, gestão e sustentação de uma Central de Atendimento multicanal, em regime receptivo e ativo, nas modalidades humana e eletrônica, destinada ao atendimento de beneficiários, pensionistas, servidores ativos e inativos da CONTRATANTE, compreendendo:

- I – atendimento telefônico eletrônico, por meio de Portal de Voz / URA;
- II – atendimento telefônico humano (receptivo e ativo);
- III – serviços de agendamento eletrônico de atendimentos presenciais;
- IV – atendimento digital por meio de WhatsApp institucional corporativo;
- V – atendimento por correio eletrônico (e-mail), quando autorizado.

3.6.2. Abrangência Funcional do Atendimento

3.6.2.1. O atendimento compreende, de forma integrada e rastreável:

- a) acolhimento do usuário;
- b) identificação e classificação da demanda;
- c) prestação de informações, orientações e suporte assistido;
- d) registro, tratamento, acompanhamento e encerramento das demandas;
- e) encaminhamento interno ou à CONTRATANTE, quando aplicável;
- f) controle, monitoramento e auditoria dos atendimentos realizados.

3.6.2.2. Todas as interações deverão ser registradas em sistema único de gestão de contatos, com geração de protocolo individual, histórico completo e trilha de auditoria.

3.7 Controle de acesso e segurança da informação

3.7.1. Considerando que a execução dos serviços envolve o acesso a sistemas corporativos que contêm dados pessoais e informações sensíveis, a CONTRATADA deverá implementar controles rigorosos de acesso aos sistemas da CONTRATANTE, incluindo o SIGEPREV ou sistemas equivalentes.

3.7.2. O acesso deverá observar, no mínimo:

- I – concessão de acesso individualizado, com identificação única do usuário, vedado o compartilhamento de credenciais;
- II – controle de acesso baseado em perfis e níveis de permissão, restritos às atribuições do atendente (princípio do menor privilégio);
- III – utilização de mecanismos de autenticação segura, conforme diretrizes da CONTRATANTE;
- IV – registro e armazenamento de logs de acesso e operações realizadas, de forma auditável;
- V – bloqueio imediato de acessos em caso de desligamento, afastamento ou alteração de função do colaborador;
- VI – revisão periódica dos perfis de acesso.

3.7.3. A CONTRATADA deverá manter política formal de segurança da informação e controle de acessos, devendo apresentá-la à CONTRATANTE sempre que solicitado.

3.7.4. A CONTRATADA será integralmente responsável por acessos indevidos, uso inadequado de credenciais, vazamento de informações ou incidentes de segurança decorrentes de falha na gestão de acessos.

3.7.5. A CONTRATANTE poderá auditar, a qualquer tempo, os controles de acesso, registros de logs e mecanismos de segurança adotados.

3.8 Gestão da grade de agendamentos

3.8.1. A solução deverá permitir a gestão dinâmica da grade de agendamentos, possibilitando à CONTRATANTE ajustar, a qualquer tempo, a disponibilidade de horários ofertados aos usuários.

3.8.2. Deverá ser possível, no mínimo:

- I – realizar abertura ou ampliação de vagas de atendimento;
- II – realizar bloqueio ou redução de vagas;
- III – ajustar a distribuição de horários por unidade, serviço ou perfil de atendimento;
- IV – implementar alterações de forma tempestiva, sem necessidade de reconfiguração estrutural da solução.

3.8.2.1. A definição da disponibilidade de vagas, horários, unidades de atendimento e serviços disponibilizados para agendamento é de competência exclusiva da CONTRATANTE.

3.8.3. A CONTRATADA deverá executar as solicitações da CONTRATANTE no prazo máximo de até 4 (quatro) horas úteis para resposta e início da implementação das alterações solicitadas.

3.8.3.1. As solicitações de alteração da grade de agendamentos serão formalizadas pela CONTRATANTE por meio de correio eletrônico institucional, sistema de chamados ou outro canal oficialmente definido entre as partes.

3.8.3.2. O prazo previsto no item 3.8.3 será contado a partir do recebimento da solicitação formal pela CONTRATADA.

3.8.4. As alterações deverão ser realizadas de forma segura, auditável e sem prejuízo à continuidade dos serviços.

3.8.5. A CONTRATADA deverá manter registro das solicitações realizadas e das alterações efetuadas, para fins de controle e auditoria.

3.8.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE registro auditável contendo a data e hora da solicitação recebida, da implementação realizada e da efetiva disponibilização da alteração aos usuários.

3.9 Integração e gestão de agendamentos

- 3.9.1. A solução deverá contemplar funcionalidades de agendamento e reagendamento de atendimentos presenciais e outros serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, de forma integrada aos fluxos de atendimento.
- 3.9.2. As atividades de agendamento e reagendamento deverão ser tratadas como parte integrante do atendimento humano receptivo, não sendo consideradas serviços autônomos para fins de remuneração.
- 3.9.3. A solução deverá permitir integração com os sistemas de agendamento da CONTRATANTE, garantindo consistência das informações, rastreabilidade das operações e atualização em tempo real, quando aplicável.
- 3.9.3.1. A CONTRATANTE permanecerá responsável pela definição das regras de negócio, critérios de elegibilidade, disponibilidade de vagas e parâmetros dos serviços passíveis de agendamento, cabendo à CONTRATADA apenas a operacionalização das funcionalidades disponibilizadas pelos sistemas utilizados.
- 3.9.4. Caso determinado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá operar exclusivamente por meio dos sistemas corporativos disponibilizados, inclusive para fins de agendamento, reagendamento e cancelamento de atendimentos.
- 3.9.5. A CONTRATADA deverá assegurar a capacitação de seus operadores e a adequação de seus processos operacionais para utilização dos sistemas da CONTRATANTE, sem prejuízo à continuidade dos serviços.
- 3.9.6. A eventual substituição ou descontinuidade do uso de sistemas próprios da CONTRATADA não ensejará reequilíbrio econômico-financeiro, desde que mantidas as condições originalmente previstas para execução do objeto.
- 3.10 Classificação das Demandas Atendidas
- 3.10.1. Os serviços deverão contemplar, no mínimo, as seguintes categorias funcionais de demanda, sem prejuízo de ampliação ou ajuste durante a execução contratual:
- I – Pensão civil;
 - II – Pensão militar;
 - III – Aposentadoria civil;
 - IV – Inatividade militar;
 - V – Afastamentos;
 - VI – Servidor ativo.
- 3.10.2. A classificação das demandas constitui elemento estruturante da gestão por indicadores, do roteamento por habilidades (skills), da geração de relatórios e da avaliação de desempenho.
- 3.11 Modalidades e Canais de Atendimento
- 3.11.1. Atendimento Eletrônico – Portal de Voz / URA
- 3.11.1.1. O atendimento eletrônico deverá operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com funcionalidades mínimas de:
- a) reconhecimento automático de voz (ASR), conversão de texto em voz (TTS) e funcionalidades de análise de voz (“speech analytics”), ou tecnologias equivalentes quando disponíveis na solução tecnológica adotada;
 - b) navegação não linear por menus;
 - c) integração com atendimento humano;
 - d) funcionalidade de callback automático;
 - e) registro integral e auditável das interações.
- 3.11.2. Atendimento Humano
- 3.11.2.1. O atendimento humano compreenderá:
- I – atendimento receptivo, decorrente de chamadas encaminhadas pela URA;
 - II – atendimento ativo, mediante autorização ou solicitação da CONTRATANTE.

3.11.2.2. Objeto da contratação – atendimento de 1º nível (front office) e 2º nível (retaguarda).

3.11.2.3. O atendimento humano deverá observar fluxos, scripts e procedimentos aprovados pela CONTRATANTE, sendo vedada qualquer orientação jurídica, previdenciária ou administrativa fora dos roteiros autorizados.

3.11.3. Atendimento por WhatsApp Institucional

3.11.3.1. O atendimento por WhatsApp deverá ocorrer exclusivamente por meio de plataforma corporativa integrada à WhatsApp Business Platform (API oficial), assegurando:

- a) uso exclusivo de ambiente institucional;
- b) registro integral das interações;
- c) identificação do operador responsável;
- d) rastreabilidade e auditoria;
- e) observância integral à LGPD e às normas internas da CONTRATANTE.

3.11.3.2. É vedado o uso de aplicativos pessoais, dispositivos móveis individuais ou meios não institucionais.

3.12 Abrangência Geográfica e Público Atendido

3.12.1. Os serviços deverão estar disponíveis a usuários localizados em todo o território nacional, sem restrição geográfica, observada a estimativa populacional de referência composta por aposentados, pensionistas civis e militares e servidores ativos da CONTRATANTE.

3.13 Volumes Estimados e Premissas de Dimensionamento

3.13.1 Volumes Estimados (Horizonte Contratual de 30 meses)

- a) Atendimento eletrônico – URA: até 2.000.000 de ligações;
- b) Atendimento humano receptivo: até 1.300.000 de ligações;
- c) Atendimento humano ativo: até 10.000 ligações;
- d) Atendimento via WhatsApp institucional: até 250.000 interações.

3.13.2. As estimativas possuem caráter referencial e não vinculante, não gerando direito a faturamento mínimo.

3.14 Premissas Operacionais

- I – variação sazonal da demanda;
- II – crescimento progressivo do uso de WhatsApp institucional;
- III – necessidade de atendimento humanizado a público vulnerável;
- IV – manutenção simultânea de canais tradicionais e digitais.

3.14.1. Compete exclusivamente à CONTRATADA o correto dimensionamento da operação, observados os níveis de serviço contratados.

3.15 Integrações Sistêmicas e Requisitos Técnicos

3.15.1. A solução deverá assegurar integração plena entre:

- a) plataforma de telefonia (PABX-IP/DAC);
- b) Portal de Voz / URA;
- c) sistemas de gravação de voz e tela;
- d) sistemas de gestão de atendimento;
- e) sistemas corporativos da CONTRATANTE, quando autorizado.

3.15.2. As integrações sistêmicas deverão observar padrões abertos de interoperabilidade e segurança da informação, de modo a garantir a continuidade operacional da solução e evitar dependência tecnológica exclusiva da CONTRATANTE em relação à CONTRATADA.

3.15.3. A contratada será integralmente responsável pelos custos decorrentes da implantação, integração, parametrização, configuração, treinamento, suporte, manutenção, atualização tecnológica e demais atividades necessárias ao pleno funcionamento da solução, os quais deverão estar integralmente contemplados nos preços ofertados.

3.16 Requisitos de Gestão, Desempenho e Controle por Resultados

3.16.1. A execução do objeto será orientada por:

- I - indicadores de desempenho e níveis de serviço (SLA) - Anexo I.1;
- II - critérios objetivos de medição e faturamento;
- III – monitoria contínua da qualidade;
- IV– gestão de riscos operacionais, tecnológicos e jurídicos;
- V– relatórios gerenciais estruturados e auditáveis.

3.16.2 O cumprimento dos indicadores constitui obrigação contratual essencial, vinculada diretamente à remuneração, glosas e sanções.

3.17 Restrições Legais, Regulatórias e Operacionais

3.17.1. A execução dos serviços deverá observar, obrigatoriamente:

- I – Lei nº 14.133/2021;
- II – Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- III – Lei nº 12.527/2011 (LAI);
- IV – Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17);
- V – normas internas de segurança da informação da CONTRATANTE.

3.17.2. É vedada qualquer prática que comprometa a confidencialidade, a integridade dos dados, a rastreabilidade das interações ou a continuidade do serviço público.

3.18. Responsabilidade pelo Escopo

3.18.1. A CONTRATADA será responsável pela disponibilização integral de:

- a) infraestrutura física e tecnológica;
- b) recursos humanos;
- c) telecomunicações;
- d) sistemas, aplicativos e licenças;
- e) suporte técnico, operação e manutenção.

3.18.2. Todos os custos necessários à execução do objeto estarão incluídos nos valores contratados, não sendo admitida cobrança adicional por itens inerentes ao escopo definido neste Termo.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Os requisitos funcionais, operacionais e tecnológicos da solução de Central de Atendimento encontram-se detalhados no item 3 deste termo. O presente item consolida apenas os requisitos gerais da contratação, devendo ser interpretado de forma complementar às especificações técnicas constantes do referido item.

4.2 A solução contratada deverá assegurar a prestação continuada de serviços de Central de Atendimento omnicanal, compreendendo atendimento humano e eletrônico, em conformidade com os requisitos funcionais, tecnológicos e operacionais definidos neste Termo de Referência.

4.3 Para fins de execução contratual, a CONTRATADA deverá assegurar, no mínimo:

- I – capacidade de implantação, operação, gestão e sustentação de solução integrada de atendimento ao cidadão, abrangendo os canais telefônico humano, atendimento eletrônico por URA, atendimento digital via WhatsApp institucional e demais canais previstos neste Termo de Referência;

- II – infraestrutura tecnológica, sistemas e telecomunicações adequados ao volume e à criticidade dos serviços, garantindo disponibilidade, rastreabilidade e auditabilidade das interações;
- III – estrutura organizacional capaz de operar os serviços de forma contínua e escalável, inclusive em situações de aumento temporário de demanda;
- IV – mecanismos de registro estruturado e histórico consolidado de todas as interações realizadas, independentemente do canal de entrada;
- V – capacidade de integração com sistemas corporativos da CONTRATANTE, conforme requisitos técnicos definidos neste Termo de Referência. A execução contratual deverá observar modelo de gestão orientado a desempenho, baseado em indicadores objetivos e níveis de serviço (SLAs), conforme definidos no ANEXO I.1 – Indicadores e Níveis de Serviço (SLA).

4.4 Em atendimento ao disposto na Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), na Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2022 e nas diretrizes do Plano Diretor de Logística Sustentável da Administração Pública, a contratação deverá observar critérios e práticas de sustentabilidade nas dimensões econômica, social e ambiental. Nesse sentido, a CONTRATADA deverá:

- I – adotar práticas de uso eficiente de recursos tecnológicos e energéticos na operação da central de atendimento;
- II – priorizar o uso de infraestrutura digital e soluções tecnológicas que reduzam consumo de papel e insumos físicos;
- III – garantir destinação ambientalmente adequada de equipamentos eletrônicos eventualmente substituídos ou descartados durante a execução do contrato, em conformidade com a legislação ambiental aplicável;
- IV – promover ambiente de trabalho adequado aos profissionais envolvidos na execução do serviço, observando as normas de saúde e segurança do trabalho, especialmente as disposições da NR-17 aplicáveis às atividades de teleatendimento;
- V – observar, sempre que aplicável, critérios de sustentabilidade nas aquisições de equipamentos, priorizando bens recicláveis, reutilizáveis ou energeticamente eficientes.

4.5 A comprovação do atendimento aos critérios de sustentabilidade poderá ser solicitada pela CONTRATANTE mediante apresentação de documentos técnicos, relatórios operacionais ou políticas institucionais adotadas pela CONTRATADA.

4.6 A contratação observará o princípio da neutralidade tecnológica, de modo a evitar direcionamento indevido do certame.

4.7 Não será exigida a utilização de marcas, fabricantes ou tecnologias específicas para a execução do objeto.

4.8 A solução tecnológica proposta pela CONTRATADA deverá:

- I – permitir interoperabilidade com os sistemas corporativos da CONTRATANTE;
- II – utilizar padrões abertos de comunicação e integração sistêmica;
- III – assegurar possibilidade de evolução tecnológica durante a vigência contratual;
- IV – evitar dependência tecnológica exclusiva da CONTRATANTE em relação à CONTRATADA.

4.9 Considerando a natureza da contratação, não se mostra necessária a indicação de marcas ou modelos específicos para os bens ou tecnologias eventualmente utilizados na execução dos serviços.

4.10 Caso a CONTRATADA utilize soluções tecnológicas específicas, estas deverão atender integralmente aos requisitos funcionais, operacionais e de segurança definidos neste Termo de Referência.

4.11 Nos casos em que seja necessária a referência a tecnologias ou padrões de mercado para fins de descrição técnica da solução, tal referência será considerada meramente exemplificativa, admitindo-se soluções equivalentes ou superiores.

4.12 Não há, no âmbito desta contratação, vedação prévia à utilização de marcas ou produtos específicos. Todavia, caso seja constatado, durante a execução contratual ou em processo administrativo próprio, que determinado produto, software ou solução tecnológica apresenta desempenho incompatível com os requisitos técnicos indispensáveis ao cumprimento do objeto, a CONTRATANTE poderá determinar sua substituição, sem ônus adicional para a Administração.

4.13 A CONTRATADA deverá assegurar controle rigoroso de acesso aos sistemas da CONTRATANTE, incluindo o SIGEPREV, observando princípios de segurança da informação, rastreabilidade, individualização de acessos e proteção de dados pessoais, nos termos da legislação aplicável e das diretrizes estabelecidas nos anexos técnicos.

4.14. A CONTRATADA deverá observar integralmente a Lei nº 13.709, de 2018 (LGPD), adotando medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais tratados no âmbito da execução contratual.

4.15 O acesso a dados pessoais deverá ser restrito aos profissionais estritamente necessários à execução dos serviços, mediante controle de acesso individualizado e observância do princípio do menor privilégio.

4.16 A CONTRATADA deverá assegurar que seus empregados, prepostos e colaboradores mantenham sigilo absoluto sobre as informações acessadas, devendo firmar termos de confidencialidade.

4.17 É vedada a utilização das informações para finalidade diversa da execução contratual, sob pena de responsabilização nos termos da legislação aplicável.

4.18 As disposições detalhadas sobre proteção de dados pessoais constam do Anexo I.4 – LGPD, que integra este Termo de Referência.

Garantia da contratação

4.19 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.20 O valor da garantia corresponderá a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato.

4.21 No prazo de convocação para formalização da contratação, e anteriormente à celebração da contratação, o fornecedor deverá prestar garantia, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor do Contratante no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado;

II - Caução em títulos da dívida pública. Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente;

III - Fiança bancária. Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil. Será admitida fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

IV - Seguro-garantia. A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, o fornecedor vencedor poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria;

V - Título de capitalização. Serão admitidos apenas títulos de capitalização conforme a modalidade instrumento de garantia custeados por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitidos com observância da legislação que rege a matéria.

4.22 A garantia tem por finalidade assegurar:

I – o fiel cumprimento das obrigações contratuais;

II – o ressarcimento de prejuízos decorrentes da inexecução do contrato;

III – o pagamento de multas aplicadas pela Administração.

4.23 A não prestação da garantia equivale à recusa injustificada de formalização da contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando o fornecedor vencedor às sanções previstas nas normas pertinentes.

4.24 O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à garantia da contratação.

Vistoria

4.25 Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, tendo em vista que a prestação ocorrerá preponderantemente em ambiente do contratado, com base em especificações técnicas suficientes constantes deste Termo de Referência.

Sustentabilidade

4.26 A contratada deverá observar práticas de sustentabilidade ambiental compatíveis com o objeto.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 O início da operação assistida deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, conforme definido no instrumento convocatório.

5.1.2 Em nenhuma hipótese o início da operação assistida poderá ultrapassar o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, período dentro do qual deverão estar concluídas as etapas de implantação da solução tecnológica, integração com os sistemas da CONTRATANTE, capacitação das equipes operacionais e realização dos testes necessários ao funcionamento da central de atendimento.

5.1.3 O cronograma de implantação poderá ser ajustado mediante concordância entre as partes, desde que respeitado o prazo máximo estabelecido.

5.2 O período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da operação plena será destinado às atividades de planejamento, implantação da solução tecnológica, integração com os sistemas da CONTRATANTE, capacitação das equipes e realização de testes operacionais.

5.2.1 O cronograma detalhado das etapas de implantação deverá ser apresentado pela CONTRATADA à CONTRATANTE no prazo definido no contrato, contendo, no mínimo:

- I – planejamento operacional da solução;
- II – instalação ou disponibilização da infraestrutura tecnológica;
- III – integração com sistemas institucionais;
- IV – parametrização da URA e dos canais digitais;
- V – capacitação das equipes;
- VI – realização de testes integrados;
- VII – início da operação assistida;
- VIII – início da operação plena.

5.3 Descrição dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias e procedimentos de execução:

5.3.1 A execução dos serviços observará modelo operacional estruturado, baseado em processos definidos, utilização de tecnologias especializadas de teleatendimento e gestão orientada a desempenho.

5.3.2 O modelo de execução deverá assegurar a prestação contínua, integrada e rastreável dos serviços de atendimento ao cidadão, compreendendo, no mínimo:

- I – atendimento eletrônico automatizado por meio de Unidade de Resposta Audível (URA);
- II – atendimento humano telefônico em regime receptivo e ativo;
- III – atendimento digital por meio de WhatsApp institucional corporativo;
- IV – atendimento por correio eletrônico, quando autorizado pela CONTRATANTE;
- V – registro estruturado e auditável de todas as interações realizadas.

5.3.3 A solução deverá operar sob arquitetura tecnológica integrada e interoperável, baseada em padrões de mercado, assegurando rastreabilidade das interações e auditabilidade das operações, incluindo:

- I – gestão automática de filas de atendimento;
- II – roteamento inteligente por competências (skills) dos atendentes;
- III – registro unificado das interações;
- IV – integração com sistemas corporativos da CONTRATANTE;
- V – geração de relatórios gerenciais e operacionais;
- VI – gravação de chamadas e registros para fins de auditoria e controle de qualidade.

5.3.4 A execução contratual observará fluxo operacional estruturado, compreendendo, no mínimo, as seguintes etapas:

- I – recepção da demanda por meio dos canais de atendimento;
- II – identificação e triagem da demanda;
- III – atendimento e tentativa de resolução no primeiro contato;
- IV – encaminhamento qualificado para instâncias competentes, quando necessário;
- V – acompanhamento e registro da demanda;
- VI – encerramento formal da interação com registro auditável.

5.3.5 A prestação dos serviços deverá observar o modelo de gestão orientada a resultados, com monitoramento permanente de indicadores de desempenho e níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

5.3.6 Indicadores de desempenho e níveis de serviço (SLA):

5.3.6.1 A execução dos serviços será monitorada por meio de indicadores objetivos de desempenho e níveis mínimos de serviço (Service Level Agreement – SLA), destinados a aferir a qualidade, a disponibilidade e a eficiência operacional da solução de atendimento.

5.3.6.2 Os indicadores, metas de desempenho, métodos de cálculo, periodicidade de aferição e eventuais consequências decorrentes do descumprimento dos níveis mínimos de serviço encontram-se definidos no ANEXO I.1 – Matriz de Indicadores e Níveis de Serviço (SLA), que integra este Termo de Referência.

5.4 Local e horário da prestação dos serviços

5.4.1 Local de execução

5.4.1.1. Os serviços serão executados nas instalações operacionais da CONTRATADA ou em infraestrutura tecnológica por ela disponibilizada, desde que atendidos integralmente os requisitos técnicos, de segurança da informação e proteção de dados definidos neste Termo de Referência.

5.4.2 A solução deverá operar de forma integrada aos sistemas corporativos da CONTRATANTE.

5.4.3 Quando necessário, poderão ocorrer atividades de integração técnica ou alinhamento operacional com as equipes da CONTRATANTE.

5.5 Horário de funcionamento dos serviços

5.5.1 Os serviços deverão observar os seguintes horários mínimos de funcionamento:

I – Atendimento eletrônico por URA

Funcionamento contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

II – Atendimento humano telefônico e atendimento por canais digitais

de segunda a sexta-feira: das 8h às 21h;

aos sábados: das 8h às 16h;

sem atendimento humano aos domingos e feriados nacionais.

5.5.2 Fora do horário de atendimento humano, o canal eletrônico deverá permanecer disponível para prestação de informações automatizadas e registro de interações.

5.6 A execução contratual deverá observar rotinas operacionais estruturadas que assegurem a continuidade, qualidade e rastreabilidade do atendimento. Entre as principais rotinas operacionais incluem-se:

5.6.1 Rotinas de atendimento

- I – recepção e triagem das demandas recebidas;
- II – prestação de informações padronizadas aos usuários;
- III – orientação assistida sobre serviços digitais;

- IV – registro completo das interações no sistema de atendimento;
- V – encaminhamento qualificado de demandas não resolvidas no primeiro contato.

5.6.2 Rotinas de gestão operacional

- I – monitoramento contínuo do volume de atendimentos;
- II – dimensionamento dinâmico das equipes de atendimento;
- III – monitoramento dos níveis de serviço (SLA);
- IV – gestão de filas de atendimento;
- V – adoção de medidas corretivas em caso de desvios de desempenho.

5.6.3 Gestão da grade de agendamentos

5.6.3.1. A CONTRATADA deverá assegurar flexibilidade operacional para adequação da grade de agendamentos dos serviços, incluindo a realização de bloqueios, liberações, ampliações ou reduções de oferta, conforme demanda da CONTRATANTE.

5.6.3.2. As solicitações da CONTRATANTE deverão ser atendidas no prazo máximo de até 4 (quatro) horas úteis para resposta e início da implementação das providências solicitadas.

5.6.4 Rotinas de monitoria e controle de qualidade

- I – realização de monitoria periódica da qualidade do atendimento;
- II – análise amostral de gravações de voz e registros de atendimento;
- III – verificação da aderência aos scripts e fluxos institucionais;
- IV – elaboração de relatórios de qualidade e desempenho.

5.6.5 Rotinas de geração de relatórios

5.6.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios periódicos contendo, no mínimo:

- I – volume de atendimentos por canal;
- II – indicadores de desempenho operacional;
- III – níveis de serviço alcançados;
- IV – resultados de monitoria de qualidade;
- V – ocorrências operacionais relevantes.

5.7 Agendamento e integração com sistemas da CONTRATANTE

5.7.1 Os serviços de agendamento e reagendamento de atendimentos presenciais, bem como aqueles relacionados à Ouvidoria ou outros serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, não serão remunerados de forma independente, sendo considerados parte integrante do atendimento humano receptivo.

5.7.2 Para fins de medição e pagamento, as interações relacionadas a agendamento e reagendamento serão contabilizadas como unidades de atendimento humano receptivo, não sendo admitida cobrança adicional por tais atividades.

5.7.3 A solução deverá operar de forma integrada aos sistemas da CONTRATANTE, especialmente no que se refere aos serviços de agendamento eletrônico.

5.7.4 A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, determinar que a CONTRATADA utilize exclusivamente os sistemas corporativos da CONTRATANTE para realização de agendamentos, devendo a CONTRATADA promover as adequações necessárias, sem ônus adicional.

5.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura tecnológica adequada à execução do serviço, contemplando, no mínimo:

- I – sistemas de atendimento telefônico com distribuição automática de chamadas (DAC);
- II – plataforma de URA com funcionalidades de autoatendimento;
- III – integração CTI (Computer Telephony Integration);
- IV – sistemas de registro e gestão de interações com usuários;
- V – gravação de chamadas e registros operacionais;

VI – geração de relatórios operacionais e gerenciais.

5.8.1 Os sistemas utilizados deverão permitir integração com os sistemas corporativos da CONTRATANTE, observando padrões de segurança da informação e proteção de dados.

5.8.2 As tecnologias mencionadas neste item representam funcionalidades mínimas esperadas da solução de atendimento, podendo ser implementadas por meio de diferentes arquiteturas tecnológicas ou plataformas equivalentes disponíveis no mercado.

5.9 A CONTRATADA será responsável por disponibilizar todos os recursos necessários à execução do objeto, incluindo:

- I – infraestrutura física e tecnológica;
- II – equipamentos de informática e telecomunicações;
- III – sistemas e licenças de software necessários à operação;
- IV – plataformas de atendimento e gestão de interações;
- V – recursos humanos necessários à execução dos serviços;
- VI – treinamentos e capacitações das equipes operacionais.

5.9.1 Todos os custos relacionados aos recursos necessários à execução do contrato deverão estar contemplados na proposta da CONTRATADA.

5.10 A solução deverá permitir integração com os sistemas corporativos da CONTRATANTE, incluindo, quando aplicável:

- I – sistemas de cadastro de beneficiários;
- II – sistemas previdenciários e funcionais;
- III – sistemas de agendamento de atendimento presencial;
- IV – sistemas de gestão documental;
- V – sistemas de gestão de manifestações e demandas.

5.10.1 A integração deverá ocorrer por meio de interfaces seguras e auditáveis, garantindo consistência das informações e rastreabilidade das operações.

5.11 Ao término da vigência contratual ou em caso de substituição da empresa contratada, a CONTRATADA deverá realizar processo estruturado de transição, garantindo:

- I – transferência integral das bases de dados e registros operacionais;
- II – entrega dos scripts de atendimento e parametrizações da solução;
- III – transferência de conhecimento técnico necessário à continuidade da operação;
- IV – suporte à migração para nova solução ou novo fornecedor.

5.11.1 A transição deverá ocorrer sem interrupção ou prejuízo à continuidade dos serviços prestados ao cidadão.

5.12. Rotinas Operacionais da Execução

5.12.1. Fluxo Operacional Básico

5.12.1.1. O fluxo mínimo de execução dos serviços compreende:

1. Recepção da interação pelo canal disponibilizado;
2. Identificação do usuário e classificação da demanda;
3. Tratamento da demanda conforme scripts e fluxos aprovados;
4. Encaminhamento interno ou à CONTRATANTE, quando aplicável;
5. Registro completo da interação em sistema único;
6. Encerramento com protocolo válido;
7. Disponibilização dos dados para monitoramento, medição e auditoria.

5.12.1.2. Atualização de Conteúdo e Fluxos

5.12.1.2.1. A CONTRATADA deverá manter estrutura operacional apta a:

- I – atualizar manuais operacionais, scripts de atendimento e orientações institucionais;

- II – implementar ajustes operacionais solicitados pela CONTRATANTE;
- III – registrar todas as alterações realizadas, com trilha de auditoria.

5.12.1.2.2. A CONTRATANTE poderá solicitar atualizações sempre que houver alteração normativa, procedimental ou sistêmica que impacte o atendimento aos usuários.

5.12.1.2.3. A CONTRATADA deverá implementar as atualizações e implementar ajustes em prazo compatível com a complexidade da alteração. Sempre que possível, as atualizações deverão ser implementadas em até 3 (três) dias úteis, podendo ser adotado prazo diverso mediante justificativa técnica.

5.12.1.3. Solicitação de Realinhamento Operacional

5.12.1.3.1. A CONTRATADA poderá solicitar à CONTRATANTE realinhamentos operacionais relacionados a fluxos de atendimento, scripts, parametrizações da URA, integrações sistêmicas ou demais aspectos necessários à adequada execução do serviço.

5.12.1.3.2. A CONTRATANTE deverá manifestar-se sobre tais solicitações no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da solicitação formal.

5.12.1.3.3. Nos casos em que o realinhamento demandar análise técnica mais aprofundada ou envolva alterações estruturais na operação, o prazo poderá ser ampliado mediante justificativa.

5.12.1.3.4. Continuidade Operacional e Plano de Contingência

5.12.1.3.4.1. A execução do contrato observará o princípio da continuidade do serviço público e da alocação eficiente de riscos, cabendo à CONTRATADA adotar todas as medidas operacionais, técnicas e gerenciais necessárias para assegurar a manutenção regular da Central de Atendimento durante toda a vigência contratual.

5.12.1.3.4.2. Compete à CONTRATADA assumir os riscos ordinários inerentes à operação da central de atendimento, incluindo, entre outros:

- I – dimensionamento adequado da equipe operacional;
- II – gestão de escalas, substituições e rotatividade de pessoal;
- III – manutenção e atualização da infraestrutura tecnológica utilizada na prestação dos serviços;
- IV – adaptação da operação a variações operacionais dentro dos limites estimados de demanda.

5.12.1.3.4.3. Tais eventos constituem riscos ordinários da atividade empresarial e não geram direito a reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, desde que mantidas as condições operacionais e premissas de dimensionamento previstas no Termo de Referência.

5.12.1.3.4.4. Para assegurar a continuidade do atendimento, a CONTRATADA deverá manter Plano de Continuidade Operacional e Contingência, contemplando, no mínimo:

- I – procedimentos para contingência em caso de indisponibilidade de sistemas de telefonia, plataformas digitais ou integrações sistêmicas;
- II – mecanismos de redundância tecnológica que permitam a manutenção ou rápida restauração da operação;
- III – procedimentos de recuperação da operação em caso de falhas críticas ou interrupções do serviço;
- IV – estratégias de substituição emergencial de recursos humanos essenciais à operação.

5.12.1.3.4.5. O plano de continuidade e contingência deverá ser mantido atualizado durante toda a vigência contratual e poderá ser solicitado pela fiscalização da CONTRATANTE sempre que necessário para fins de verificação da capacidade de resiliência operacional da solução adotada.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

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

6.4. O Contratante poderá convocar representante do Contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a celebração da contratação, o Contratante poderá convocar o representante do Contratado para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

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

6.6.1 O instrumento de designação deverá indicar claramente:

- I – os poderes e responsabilidades do preposto;
- II – os canais de comunicação com a CONTRATANTE;
- III – os limites de atuação na gestão operacional do contrato.

6.7. Considerando a natureza dos serviços contratados, não será exigida a presença permanente do preposto nas dependências da CONTRATANTE, devendo o preposto permanecer acessível durante o período de funcionamento dos serviços, para atendimento às demandas da fiscalização contratual.

6.8. A CONTRATANTE poderá recusar, mediante justificativa fundamentada, a indicação ou manutenção do preposto, hipótese em que a CONTRATADA deverá indicar outro profissional para exercer a função.

Fiscalização

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelo(s) respectivo(s) substituto(s) (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17).

6.11. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, § 1º e Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, inciso II).

6.12. O fiscal técnico realizará, em conformidade com cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovará a planilha de medição emitida pelo Contratado (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, inciso III).

6.13. O fiscal técnico adotará medidas preventivas de controle de contratos, manifestando-se quanto à necessidade de suspensão da execução do objeto (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, inciso IV).

6.14. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso (Lei federal nº 14.133, de 2021, art. 117, § 2º).

6.15. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, inciso II).

Fiscalização Administrativa

6.16. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, incisos II e III).

6.17. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 18, inciso IV).

6.18. Sempre que solicitado pelo Contratante, o Contratado deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, nos termos do parágrafo único do art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

I – acompanhamento contínuo da execução dos serviços, mediante análise dos relatórios operacionais e gerenciais disponibilizados pela Contratada, bem como dos registros dos sistemas de atendimento utilizados na prestação do serviço através de acesso remoto de consulta (“read-only”) aos sistemas utilizados na operação da Central de Atendimento, incluindo a plataforma de gestão de atendimento, sistemas de registro de interações, relatórios operacionais e demais ferramentas utilizadas para monitoramento da operação;

II – verificação periódica do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho e demais parâmetros de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência e no contrato;

III – validação das medições mensais apresentadas pela Contratada, com base nos registros sistêmicos da solução de atendimento, relatórios operacionais e as devidas evidências que comprovem a efetiva prestação dos serviços;

IV – registro formal de ocorrências, falhas operacionais, indisponibilidades sistêmicas ou descumprimento contratual em sistema de gestão contratual ou instrumento equivalente, para fins de acompanhamento e eventual aplicação de glosas, sanções ou determinações de correção;

V – realização de reuniões periódicas de acompanhamento da execução contratual, com representantes da Contratada, para avaliação dos resultados operacionais, análise de indicadores de desempenho, identificação de riscos e definição de ações de melhoria;

VI – solicitação de esclarecimentos, relatórios complementares ou evidências técnicas sempre que necessário para comprovação da regular execução dos serviços;

VII – comunicação tempestiva ao gestor do contrato sobre irregularidades ou situações que possam comprometer a continuidade, a qualidade ou a eficiência da prestação dos serviços;

VIII – todos os relatórios, demonstrativos e demais documentos utilizados para aferição dos níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho ou critérios de medição contratualmente estabelecidos deverão ser gerados a partir de dados passíveis de consulta e extração direta pelo CONTRATANTE, por meio dos sistemas, plataformas ou ferramentas utilizadas pela CONTRATADA na execução dos serviços, assegurando-se a transparência, a rastreabilidade e a possibilidade de validação independente das informações apresentadas.

Gestor do Contrato

6.20. O gestor do contrato exercerá a atividade de coordenação dos atos de fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual visando, entre outros, à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e extinção do contrato (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, inciso III do art. 2º).

6.21. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso IX).

6.22. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VI).

6.23. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VIII).

6.24. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VII e parágrafo único).

6.25. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1 A medição dos serviços prestados será realizada com base nas unidades de atendimento efetivamente registradas nos sistemas operacionais da solução de atendimento utilizada na execução do contrato.

7.1.1 Para fins de aferição da execução contratual, serão considerados válidos os registros sistêmicos auditáveis das interações realizadas com os usuários, independentemente do canal de atendimento utilizado.

7.1.2 As regras detalhadas de contabilização das unidades de atendimento, os critérios de apuração dos indicadores de desempenho e a forma de verificação do cumprimento dos níveis mínimos de serviço encontram-se estabelecidos no ANEXO I.2 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, FATURAMENTO, PAGAMENTO E GLOSAS, que integra este Termo de Referência.

7.1.3 A validação das medições será realizada pela fiscalização contratual, com base nos relatórios operacionais disponibilizados pela CONTRATADA e nos registros sistêmicos da solução de atendimento.

7.2 A medição dos serviços prestados e o pagamento da CONTRATADA observarão critérios objetivos de desempenho, mensuração de resultados e verificação da execução efetiva do objeto, conforme disposto neste Termo de Referência.

7.2.1 A sistemática de medição e pagamento adotará modelo compatível com as diretrizes da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05/2017, aplicável por força da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98/2022, com base na mensuração de resultados obtidos na execução do contrato.

7.2.2 A execução contratual será acompanhada por meio de instrumentos de controle que permitam verificar a qualidade, a regularidade e a eficiência dos serviços prestados.

7.3 A avaliação da execução contratual será realizada por meio de Instrumento de Medição de Resultados (IMR), representado pela Matriz de Indicadores e Níveis de Serviço (SLA) definida neste Termo de Referência.

7.3.1 O IMR constitui mecanismo de monitoramento da qualidade e da pontualidade na prestação dos serviços, permitindo adequar o valor devido à CONTRATADA aos resultados efetivamente alcançados.

7.3.2 O IMR estabelece, de forma objetiva:

I – os indicadores de desempenho aplicáveis à execução do contrato;

II – os níveis mínimos de serviço exigidos;

III – os critérios de aferição e evidências utilizadas para verificação do desempenho;

IV – as consequências financeiras decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço.

7.3.3 Os indicadores de desempenho e os critérios de avaliação deverão ser interpretados de forma sistêmica e integrada, considerando o conjunto da operação e os parâmetros definidos nos anexos técnicos.

7.4 A medição dos serviços será realizada mensalmente, considerando o conjunto de serviços efetivamente executados no período de referência.

7.4.1 A unidade de medição observará os grupos de serviço definidos neste Termo de Referência, compreendendo, especialmente:

- I – atendimento humano telefônico receptivo;
- II – atendimento humano telefônico ativo;
- III – atendimento eletrônico automatizado por URA;
- IV – atendimento digital por WhatsApp institucional ou outros canais digitais previstos.

7.5 Regras de contabilização das unidades de atendimento:

7.5.1 Para fins de medição e faturamento dos serviços, cada unidade de serviço corresponderá a uma interação efetivamente registrada e encerrada nos sistemas operacionais da solução de atendimento, observadas as definições constantes do Glossário e dos anexos técnicos deste Termo de Referência.

7.5.2 Na apuração das unidades de atendimento, deverão ser observadas as seguintes regras:

- I – transferências internas entre atendentes ou entre filas de atendimento, ocorridas no curso da mesma interação iniciada pelo usuário, não serão consideradas novas unidades de atendimento humano;
- II – somente serão considerados atendimentos humanos válidos aqueles cuja interação com o atendente possua duração mínima de 5 (cinco) segundos após o início efetivo do atendimento, conforme registros sistêmicos auditáveis;
- III – cada chamada ingressada na Unidade de Resposta Audível (URA) será considerada uma única unidade de atendimento eletrônico, independentemente da quantidade de menus, submenus ou fluxos de navegação percorridos pelo usuário.

7.5.3 Para fins de aferição da execução contratual e cálculo das unidades de serviço, serão considerados como fonte oficial de dados operacionais os registros sistêmicos da plataforma de atendimento utilizada na operação, incluindo registros de chamadas, logs de interação e relatórios extraídos da solução tecnológica.

7.6 A avaliação do desempenho da CONTRATADA será realizada com base nos indicadores de desempenho definidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

7.6.1 A apuração considerará, entre outros elementos:

- I – níveis de serviço alcançados no período de medição;
- II – indicadores de qualidade do atendimento;
- III – disponibilidade dos canais de atendimento;
- IV – eficiência operacional e demais indicadores definidos nos anexos;
- V – conformidade com normas legais e regulatórias.

7.6.2 Os indicadores de desempenho deverão ser apurados com base em dados auditáveis provenientes dos sistemas operacionais da solução contratada.

7.6.3 A CONTRATANTE poderá realizar auditorias técnicas nos registros operacionais da solução de atendimento, inclusive mediante acesso a relatórios sistêmicos, logs de operação e bases de dados necessárias à verificação da consistência das medições realizadas.

7.7 O valor mensal devido à CONTRATADA corresponderá ao valor apurado com base na execução efetiva dos serviços, podendo sofrer ajustes decorrentes do desempenho observado no período de medição.

7.7.1 Os ajustes financeiros poderão ocorrer nas seguintes hipóteses:

- I – aplicação de glosas decorrentes do descumprimento de indicadores de desempenho;
- II – aplicação de penalidades administrativas, quando configurada infração contratual;
- III – correções decorrentes de inconsistências verificadas no processo de medição.

7.7.2 As glosas constituem mecanismo de ajuste financeiro proporcional ao desempenho obtido, não se confundindo com penalidades administrativas.

7.8 Ao final de cada período de medição, a CONTRATADA deverá apresentar relatório consolidado contendo os resultados operacionais referentes ao período, devendo conter, no mínimo:

- I – volume de atendimentos realizados por canal;
- II – indicadores de desempenho apurados;
- III – níveis de serviço alcançados;
- IV – eventuais ocorrências operacionais relevantes.

7.8.1 A fiscalização da CONTRATANTE analisará as informações apresentadas, verificará a conformidade dos dados e validará a medição dos serviços.

7.8.2 Caso sejam identificadas inconsistências, a CONTRATADA será notificada para prestar esclarecimentos ou realizar os ajustes necessários.

Do recebimento

7.9 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelo(s) fiscal(is) técnico e administrativo, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (Art. 140, I, 'a', da Lei nº 14.133, de 2021 e arts. 17, X, e 18, VI, do Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

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

7.11 O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Art. 17, X, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

7.12 O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo (Art. 18, VI, Decreto estadual nº 68.220, de 2023).

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

7.14 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, que observará a periodicidade mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

7.14.2 O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.14.3 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021).

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

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

7.16 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.16.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Decreto estadual nº 68.220, de 2023, art. 16, inciso VI);

7.16.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

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

7.16.4 Comunicar ao Contratado para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

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

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

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

7.19 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.20 Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, a contar de seu recebimento pela Administração, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais (art. 7º, I, e §§ 2º e 3º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022, c/c o Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

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

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

7.22 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

7.23 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Sicaf ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.24 A Administração deverá realizar consulta ao Sicaf para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, tais como proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018 c/c Decreto estadual nº 67.608, de 2023).

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

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

7.27 Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

7.28 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao Sicaf.

Prazo de pagamento

7.29 O pagamento será efetuado no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do art. 2º, inciso II, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023.

7.30 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (art. 2º, inciso III, do Decreto estadual nº 67.608, de 2023, c/c o art. 1º do Decreto estadual nº 32.117, de 1990), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, em relação ao atraso verificado.

Forma de pagamento

7.31 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para depósito em conta corrente bancária em nome do Contratado no Banco do Brasil S/A.

7.31.1 Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome do Contratado no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais– CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pelo Contratado, de que os registros estão suspensos, nos termos do art. 8º da Lei estadual nº 12.799, de 2008.

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

7.33 O Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

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

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

Regime de execução

8.2 O regime de execução do contrato será empreitada por preço unitário.

Exigências de habilitação

8.3 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos das seções subsequentes deste item 8, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

Habilitação jurídica

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

8.5. **Sociedade empresária:** 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.

8.6. **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.

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

8.8. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

8.9. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial, devendo o estatuto estar adequado à Lei nº 12.690, de 2012; documentos de eleição ou designação dos atuais administradores; e registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.11 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.12 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 aos 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;

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

8.14 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;

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

8.16 Prova de regularidade com a Fazenda, nos termos da Lei Complementar nº 214, de 2025, quanto ao Imposto sobre Bens e Serviços – IBS, e/ou de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.17 Caso o fornecedor se considere isento ou imune de tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

8.18 Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples;

8.19 Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de empresário individual ou sociedade empresária;

8.20 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

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

8.20.1 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, § 1º).

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

8.20.3 Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped, quando for o caso, ou outro limite estabelecido pela legislação aplicável.

8.21 O atendimento dos índices econômicos previstos nesta seção deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

8.22 Comprovação de capacidade operacional para execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.22.1 Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) com a(s) seguinte(s) característica(s) mínima(s):

8.22.1.1 Prestação de serviços de URA - 961.000 unidades;

8.22.1.2 Prestação de serviços de Receptivo Atendimento Humano - 641.000 unidades;

8.22.1.3 Prestação de serviços de WhatsApp Institucional - 128.000 unidades.

8.22.2 Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço similar, a apresentação e o somatório de diferentes certidões ou atestados de serviços executados de forma concomitante.

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

8.22.4 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s), apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

Outras comprovações

8.23 Declaração subscrita por representante legal do licitante, atestando que:

- a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do art. 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;
- b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no art. 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no art. 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso;

8.24 Tratando-se de consórcio:

8.24.1 Apresentação do compromisso público ou particular de constituição do consórcio, subscrito pelos consorciados, o qual deverá incluir, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Designação do consórcio e sua composição;
- b) Finalidade do consórcio;
- c) Prazo de duração do consórcio, que deve coincidir, no mínimo, com o prazo de vigência contratual;
- d) Endereço do consórcio e o foro competente para dirimir eventuais demandas entre os consorciados;
- e) Definição das obrigações e responsabilidades de cada consorciado e das prestações específicas;
- f) Previsão de responsabilidade solidária de todos os consorciados pelos atos praticados pelo consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato, abrangendo também os encargos fiscais, trabalhistas e administrativos referentes ao objeto da contratação;
- g) Indicação da empresa líder do consórcio e seu respectivo representante legal, que deverá ter poderes para receber citação, interpor e desistir de recursos, firmar a contratação e praticar todos os demais atos necessários à participação na licitação e execução do objeto contratado, sendo responsável pela representação do consórcio perante a Administração;
- h) Compromisso subscrito pelas consorciadas de que o consórcio não terá a sua composição modificada sem a prévia e expressa anuência do Contratante até o integral cumprimento do objeto da contratação, observado o prazo de duração do consórcio, definido na alínea “c” desta subdivisão;

8.24.2 O fornecedor vencedor é obrigado a promover, antes da celebração da contratação, a constituição e o registro do consórcio, nos termos de seu compromisso de constituição.

8.24.3 Cada consorciado, individualmente, deverá atender as exigências relativas a habilitação jurídica e habilitação fiscal, social e trabalhista, e a certidão negativa de falência/insolvência. Para efeito de habilitação econômico-financeira e de habilitação técnica, quando exigida, será observado o disposto no inciso III do caput do art. 15 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.24.4 A inabilitação de qualquer consorciado acarretará a automática inabilitação do consórcio.

8.25 Tratando-se de cooperativa, será exigida a seguinte documentação complementar, para evidenciar a observância do disposto no art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021:

8.25.1 A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei nº 5.764, de 1971.

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

8.25.3 Regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia.

8.25.4 Edital de convocação e ata da última assembleia geral, e registro de presença dos cooperados presentes nessa assembleia.

8.25.5 Ata da reunião em que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação.

8.25.6 A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

8.25.7 Documentação que seja demonstrativa de atuação em regime cooperado, com repartição de receitas e despesas entre os cooperados, caso essa circunstância não esteja evidenciada na documentação a ser apresentada para atendimento às subdivisões anteriores.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 O valor estimado total da contratação é de **R\$ 17.178.952,53** (dezessete milhões, cento e setenta e oito mil, novecentos e cinquenta e dois reais e cinquenta e três centavos), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

Grupo Único	Sub-Grupo	Descrição do item	CATSER	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário Médio (R\$)	Valor total Médio por Item (R\$)
1	1.1	Atendimento eletrônico - URA	20605	Unidade	1.923.352	1,43	2.750.393,36
	1.2	RECEPTIVO - Atendimento Humano	20605	Unidade	1.282.189	9,44	12.103.864,16
	1.3	ATIVO - Atendimento Humano	20605	Unidade	8.000	10,75	86.000,00
	1.4	WhatsApp Institucional	20605	Unidade	256.437	8,73	2.238.695,01
VALOR TOTAL PARA O PERÍODO DE 30 MESES							17.178.952,53

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Estado.

10.2. No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 53057 / 532302;

II) Fonte de Recursos: 180281001 / 180240001;

III) Programa de Trabalho: 535710 – 09122530357520000 - Administração SPPREV.;

IV) Elemento de Despesa: 339039 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA;

V) Plano Interno: 000.000.0100 ;

10.3 Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro (s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. Responsáveis

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

KARINA OLIVEIRA LEME

Requisitante



Assinou eletronicamente em 16/06/2026 às 10:31:19.

CELSO MOREIRA PEVERARI

Requisitante



Assinou eletronicamente em 16/06/2026 às 10:30:28.

CHRISTIANNE DOS SANTOS SILVA PINTO

Requisitante



Assinou eletronicamente em 16/06/2026 às 10:29:21.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA



ROBERTA UBIDA SANCHES

Requisitante



Assinou eletronicamente em 16/06/2026 às 10:30:36.

DANIELA BERTEQUINI NAGATA ASSUNCAO

Requisitante



Assinou eletronicamente em 16/06/2026 às 10:42:26.

ANEXO I.1**MATRIZ DE INDICADORES E NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)****1. Finalidade**

Os indicadores, critérios de medição, impactos financeiros e riscos contratuais previstos neste Anexo integram modelo único, sistêmico e indissociável de contratação por desempenho, devendo ser interpretados de forma conjunta com o Termo de Referência e com os demais Anexos.

Este Anexo tem por finalidade consolidar, em formato operacional, objetivo e auditável, todos os indicadores de desempenho, níveis mínimos de serviço (SLA), critérios de apuração, evidências, impactos financeiros, glosas e correlações com riscos contratuais, aplicáveis à execução do contrato de Central de Atendimento.

A Matriz constitui instrumento vinculante de fiscalização, pagamento, glosa e responsabilização, integrando-se ao Anexo I.2 — Critérios de Medição, Faturamento, Pagamento e Glosas.

2. Princípios Gerais dos Indicadores e Níveis de Serviço**2.1 Natureza dos Indicadores**

Os indicadores definidos neste Anexo:

- I – são objetivos, mensuráveis e auditáveis;
- II – refletem resultado efetivamente entregue, e não esforço operacional.

2.2 Consequência do Descumprimento

O descumprimento de indicadores:

- I – caracteriza falha objetiva na execução contratual;
- II – enseja glosa financeira, quando aplicável;
- III – pode caracterizar risco contratual relevante ou ensejar sanção administrativa, conforme o caso.

2.3 Vedação de Justificativas Operacionais

Não será admitida, como justificativa para o não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho, a alegação de insuficiência de pessoal, falhas de escala, rotatividade de empregados, problemas administrativos internos, dificuldades de gestão operacional ou quaisquer outros fatores inerentes à organização interna da CONTRATADA.

Tais ocorrências constituem riscos ordinários da execução contratual, sendo de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o adequado dimensionamento, gestão e continuidade da operação.

Excepcionalmente, poderão ser consideradas justificativas técnicas quando o descumprimento decorrer, de forma comprovada e documentada, de indisponibilidade sistêmica da CONTRATANTE, falha de integração tecnológica sob sua responsabilidade, determinação administrativa que impacte diretamente a operação ou evento de força maior, desde que tais circunstâncias não sejam imputáveis à CONTRATADA.

2.4 Vinculação Obrigatória entre Indicadores e Impacto Financeiro

Todos os indicadores definidos neste Anexo deverão conter, de forma expressa, a indicação quanto à existência ou não de impacto financeiro associado, por meio do campo "Impacto Financeiro Associado (Sim/Não)", bem como a respectiva referência ao dispositivo específico do Anexo I.2.

Somente os indicadores assinalados com "Sim" caracterizam-se como níveis de serviço (SLA) contratualmente exigíveis, aptos a ensejar glosa financeira ou outras consequências contratuais.

Os indicadores assinalados com "Não" possuem caráter exclusivamente gerencial ou informativo, não podendo fundamentar glosa, sanção, rejeição de serviços ou qualquer consequência contratual.

É vedada a existência de SLA contratual sem impacto financeiro formalmente definido no Anexo I.2.

2.5 Vedação à Glosa Indireta ou Disfarçada

É expressamente vedada a aplicação de glosa financeira, ajuste de faturamento, retenção de pagamento ou qualquer efeito financeiro equivalente com fundamento em indicador, requisito, critério ou ocorrência que não possua "Impacto Financeiro Associado: Sim", conforme expressamente indicado neste Anexo.

Os indicadores assinalados com "Impacto Financeiro Associado: Não", ainda que possam ensejar sanção administrativa, plano de ação corretivo ou outra medida de natureza não financeira, não poderão, direta ou indiretamente, fundamentar glosa financeira, compensação econômica, redução de faturamento, retenção de valores ou qualquer mecanismo que produza efeito financeiro equivalente.

É igualmente vedada a utilização de indicadores não financeiros como elemento acessório, indireto ou cumulativo para majorar glosa aplicada com base em SLA distinto, bem como a criação de mecanismos compensatórios ou redutores de pagamento não expressamente previstos neste Anexo e no Anexo I.2 — Critérios de Medição, Faturamento, Pagamento e Glosas.

3. Matriz de Indicadores – Atendimento Humano

3.1 Indicadores Operacionais do Atendimento Humano

Indicador	Meta contratual	Fórmula de Cálculo	Fonte de Evidência	Periodicidade	Impacto Financeiro Associado
Disponibilidade Operacional do Atendimento Humano	Percentual mínimo de 99% do tempo mensal de operação	$(\text{Tempo disponível} \div \text{Tempo total}) \times 100$	Logs e relatórios sistêmicos	Mensal	Sim

Tempo Médio de Espera (TME)	Tempo médio máximo de 40 segundos (120s para whatsapp)	Soma dos tempos + chamadas atendidas	Relatórios DAC/ACD	Mensal	Sim
Nível de Serviço	≥ 80% das chamadas atendidas em até 40s (120s para whatsapp)	Chamadas ≤ 40s ou 120s + Chamadas atendidas	Sistema de telefonia	Mensal	Sim
Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Valor de referência até 520s, vedada manipulação	Soma da duração + atendimentos	Sistema e gravações	Mensal	Não (apenas se houver manipulação)

Indicador	Meta contratual	Fórmula de Cálculo	Fonte de Evidência	Periodicidade	Impacto Financeiro Associado
Taxa de Abandono	Percentual máximo de 7%	Chamadas abandonadas ÷ recebidas	Relatórios DAC/URA	Mensal	Sim
Taxa de Retrabalho	Percentual máximo de 15%	Demandas reincidentes ÷ encerradas	Sistema de gestão	Mensal	Sim

3.2 Regra Específica do Indicador Tempo Médio de Atendimento (TMA)

O Tempo Médio de Atendimento (TMA) possui caráter predominantemente gerencial, sendo utilizado como referência para análise de eficiência operacional, não constituindo, por si só, nível de serviço contratual sujeito a glosa, sanção ou rejeição de serviços.

A responsabilização contratual somente poderá ocorrer quando houver comprovação objetiva de manipulação deliberada dos registros de atendimento ou de práticas destinadas a distorcer artificialmente o indicador.

A inclusão do indicador TMA no Grupo C – Eficiência Operacional, conforme disciplinado no Anexo I.2 — Critérios de Medição, Faturamento, Pagamento e Glosas, tem finalidade exclusivamente analítica e de monitoramento sistêmico da eficiência operacional, não caracterizando, isoladamente, descumprimento de nível de serviço contratual.

3.3 Regra da Taxa de Retrabalho

Para fins de apuração da Taxa de Retrabalho, considera-se retrabalho a ocorrência de novo contato do usuário, dentro do período de até 5 (cinco) dias, desde que identificado o mesmo assunto, protocolo ou registro correlato no sistema de atendimento.

Não serão considerados retrabalho os novos contatos decorrentes de:

- I – prazos legais ou administrativos de análise de demandas;
- II – indisponibilidade ou instabilidade de sistemas institucionais;
- III – exigência posterior de documentos ou informações adicionais;
- IV – alterações normativas ou procedimentais supervenientes;
- V – orientações institucionais da CONTRATANTE que impliquem novo contato do usuário.

A caracterização do retrabalho deverá basear-se em registros auditáveis do sistema de atendimento.

4. MATRIZ DE INDICADORES – ATENDIMENTO ELETRÔNICO (URA)

4.1 Indicadores Técnicos e Operacionais da URA

Indicador	Meta contratual	Fórmula de Cálculo	Fonte de Evidência	Periodicidade	Impacto Financeiro Associado
Disponibilidade da URA	Percentual mínimo de 99,3%	$(\text{Tempo ativo} \div \text{Tempo total}) \times 100$	Logs técnicos	Mensal	Sim

Indicador	Meta contratual	Fórmula de Cálculo	Fonte de Evidência	Periodicidade	Impacto Financeiro Associado
Tempo de Resposta Inicial	Tempo médio máximo de 4s	Média dos tempos	Logs do sistema	Mensal	Sim
Taxa de Sucesso de Navegação	Percentual mínimo de 93%	Chamadas concluídas ÷ iniciadas	Relatórios URA	Mensal	Sim
Transferência Indevida URA → Humano	Percentual máximo de 7%	Transferências indevidas ÷ total	Relatórios URA/DAC	Mensal	Sim
Inoperância Funcional da URA	Ausência de falhas críticas conforme critérios definidos neste Anexo	Indicador binário	Registros técnicos	Mensal	Sim

Consideram-se falhas críticas caracterizadoras de inoperância funcional da URA, de forma taxativa:

I – impossibilidade de recepção de chamadas;

II – indisponibilidade total de navegação por período superior a 5 (cinco) minutos consecutivos;

III – impossibilidade de fornecimento de qualquer informação válida ao usuário;

IV – falha sistêmica que impeça a conclusão do fluxo eletrônico.

5. Matriz de Indicadores – Qualidade, Conformidade e LGPD

5.1 Indicadores de Qualidade e Conformidade

Indicador	Meta contratual	Fonte de Evidência	Periodicidade	Impacto Financeiro Associado
Conformidade aos Scripts	≥ 88% de conformidade	Monitorias auditáveis	Mensal	Sim
Índice Global de Qualidade	≥ 90% de avaliações satisfatórias	Relatórios consolidados	Mensal	Sim
Conformidade com a LGPD	Ausência de incidentes de segurança da informação decorrentes de falha atribuível à CONTRATADA.	Auditorias e registros	Mensal	Sim
Sigilo e Conduta	Ausência de falhas (100%)	Registros disciplinares	Mensal	Não (gera sanção)
Disponibilidade de Evidências	Atendimento de 100% das solicitações	Registros formais	Mensal	Sim

A ocorrência de incidente de proteção de dados pessoais ensejará a aplicação de glosa financeira quando houver impacto mensurável na prestação do serviço, sem prejuízo da instauração de procedimento administrativo específico para apuração de responsabilidade e eventual aplicação de sanção administrativa, observados o contraditório e a ampla defesa.

5.2 Metodologia de avaliação do IGQ

Para fins de apuração do Índice Global de Qualidade (IGQ), cada atendimento avaliado receberá pontuação em escala de 1 (um) a 5 (cinco), conforme os critérios abaixo:

5 — Muito satisfatório: atendimento completo, correto e conforme os procedimentos estabelecidos.

4 – Satisfatório: atendimento correto e adequado, sem falhas relevantes.

3 – Parcialmente satisfatório: atendimento realizado, porém com pequenas falhas que não comprometeram a orientação prestada ao usuário.

2 – Insatisfatório: atendimento com falhas relevantes que comprometeram a qualidade da orientação.

1 — Muito insatisfatório: atendimento incorreto ou em desacordo com os procedimentos definidos.

Para fins de cálculo do indicador, serão consideradas avaliações satisfatórias aquelas classificadas com nota 4 (quatro) ou 5 (cinco).

O Índice Global de Qualidade corresponderá ao percentual de avaliações classificadas como satisfatórias em relação ao total de atendimentos avaliados no período.

6. Regras Gerais de Apuração

6.1 Cada indicador poderá gerar uma única glosa por período de apuração, vedada a cumulatividade indevida.

6.2 A mesma base de dados sustentará indicador, glosa e eventual sanção, observado o princípio da proporcionalidade.

6.3 A apuração dos indicadores será realizada com base em registros sistêmicos auditáveis, priorizando-se dados provenientes de fontes automatizadas da solução de atendimento.

7. Sanções Administrativas

O descumprimento injustificado de SLAs contratualmente exigíveis sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, observados o contraditório, a ampla defesa e a distinção entre glosa financeira e penalidade administrativa, conforme disciplinado no Termo de Referência, no Anexo I.2.

8. Disposições Gerais sobre Consequências Contratuais dos Indicadores

O eventual descumprimento isolado de indicador individual previsto nesta Matriz, quando não caracterizadas as condições cumulativas estabelecidas no Anexo I.2 — Critérios de Medição, Faturamento, Pagamento e Glosas, não enseja, por si só, aplicação de glosa financeira, penalidade administrativa ou qualquer ajuste econômico.

Nessas hipóteses, o indicador será tratado exclusivamente como instrumento de monitoramento, gestão operacional e identificação de tendências de risco, devendo subsidiar, quando cabível, a exigência de plano de ação corretivo, nos termos do modelo de governança por resultados adotado.

A aplicação de glosa financeira observará, de forma estrita, o modelo de avaliação por grupo sistêmico de SLA, conforme disciplinado no Anexo I.2 – Critérios de Medição, Faturamento, Pagamento e Glosas.

ANEXO I.2

CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, FATURAMENTO, PAGAMENTO E GLOSAS

Somente serão considerados passíveis de glosa financeira os indicadores expressamente previstos no ANEXO I.1 – Matriz de Indicadores e Níveis de Serviço (SLA), observadas as respectivas fontes de evidência, periodicidade de apuração e limites máximos estabelecidos neste Anexo.

1. Finalidade do Anexo

O presente Anexo estabelece, de forma exclusiva, objetiva e vinculante, os critérios de medição dos serviços efetivamente prestados, apuração do faturamento mensal, condicionamento do pagamento ao desempenho e aplicação de glosas financeiras decorrentes do não atingimento dos níveis de serviço (SLA).

Este Anexo integra o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) da contratação.

2. Princípios Gerais da Medição e do Pagamento

2.1. O pagamento da CONTRATADA estará estritamente condicionado à execução efetiva dos serviços, ao registro auditável das interações, ao cumprimento dos indicadores e metas definidos no ANEXO I.1 e à validação formal da medição pela fiscalização.

2.2. É vedado qualquer pagamento por estimativa de volume, disponibilidade não comprovada, serviço não registrado e execução dissociada de resultado mensurável.

2.3. A glosa possui natureza de ajuste financeiro proporcional ao desempenho, não se confundindo com penalidade administrativa.

2.4 A aplicação de glosa não impede a aplicação de penalidade administrativa quando caracterizado inadimplemento relevante.

3. Unidade de Medida e Base de Faturamento

3.1. O faturamento mensal será apurado com base nas unidades de medida efetivamente executadas, registradas e validadas, observadas as seguintes categorias:

I – Atendimento humano telefônico;

II – Atendimento eletrônico (URA);

III – Atendimento por WhatsApp institucional.

3.2. Cada unidade de medida deverá estar associada a registro sistêmico individualizado, protocolo identificável, data, horário e canal e possibilidade de auditoria posterior.

3.3. atendimentos realizados em decorrência de falha da URA não poderão ser remunerados como atendimento humano, observadas as regras de glosa previstas neste Anexo.

3.4 Para fins de medição e faturamento, considera-se como unidade de atendimento por WhatsApp cada interação iniciada pelo usuário ou pela CONTRATANTE e devidamente registrada e encerrada no sistema de gestão de atendimento utilizado na operação.

A interação corresponde ao conjunto de mensagens trocadas entre o usuário e o atendente ou sistema automatizado, relacionadas a uma mesma demanda, identificada por protocolo ou registro equivalente no sistema.

Independentemente da quantidade de mensagens trocadas durante a interação, será contabilizada apenas uma unidade de atendimento, desde que a demanda seja registrada e encerrada no sistema de atendimento com identificação do canal, data, horário e histórico das mensagens.

Interações reabertas em razão de continuidade da mesma demanda, dentro do período de atendimento e sob o mesmo protocolo, não serão contabilizadas como nova unidade de atendimento.

Mensagens automáticas de confirmação, notificações sistêmicas ou comunicações unilaterais que não envolvam interação do usuário não serão consideradas unidade de atendimento para fins de medição.

4. Procedimento de medição mensal

4.1. A medição será realizada mensalmente, considerando o período de competência.

4.2. Caberá à CONTRATADA apresentar relatório consolidado contendo, no mínimo o quantitativo de atendimentos por canal, a apuração dos indicadores de SLA, a memória de cálculo das metas atingidas ou não e a indicação das ocorrências relevantes.

4.3. A CONTRATANTE, por meio do fiscal do contrato, procederá à verificação dos dados apresentados, a conferência das evidências e a validação ou retificação da medição.

4.4. Para fins de apuração dos volumes de atendimento, cálculo dos indicadores de desempenho (SLA), medição dos serviços prestados e eventual aplicação de glosas financeiras, serão considerados prioritariamente os registros operacionais provenientes dos sistemas oficiais utilizados na operação do atendimento.

Consideram-se sistemas oficiais, para fins deste contrato:

I – plataformas de atendimento telefônico (ACD - Distribuidor Automático de Chamadas ou sistema equivalente), discador, URA ou sistemas equivalentes;

II – sistemas de gestão de relacionamento com o usuário (CRM ou plataforma de atendimento);

III – plataformas de atendimento digital utilizadas nos canais eletrônicos (whatsapp, email, chat e portais de serviços);

IV – outros registros sistêmicos auditáveis homologados para a operação do serviço.

Em caso de divergência entre os relatórios operacionais apresentados pela CONTRATADA e os dados extraídos dos sistemas oficiais da operação, prevalecerão, para fins de medição e faturamento, os registros sistêmicos auditáveis, salvo comprovação técnica inequívoca de inconsistência sistêmica.

Identificada divergência relevante de dados, a fiscalização poderá determinar a realização de auditoria técnica dos registros operacionais, bem como a apresentação de logs, trilhas de auditoria, relatórios de sistema ou outros elementos técnicos necessários à validação da medição.

5. Condicionamento do pagamento

5.1. O pagamento mensal ficará condicionado, cumulativamente:

I – à conformidade da execução com o Termo de Referência;

II – ao cumprimento mínimo dos indicadores do ANEXO I.1;

III – à aplicação das glosas eventualmente incidentes;

IV – à validação formal da medição pela fiscalização.

5.2. O valor bruto apurado será ajustado pelas glosas financeiras aplicáveis, resultando no valor líquido a pagar.

6. Grupos sistêmicos de SLA

Para fins de avaliação de desempenho e aplicação de glosas financeiras, os indicadores de desempenho definidos no ANEXO I.1 – Matriz de Indicadores e Níveis de Serviço (SLA) são organizados em grupos sistêmicos.

O desempenho será avaliado por grupo sistêmico, e não por indicador isolado.

6.1 Grupo A – Disponibilidade do serviço

- Disponibilidade da URA
- Tempo de resposta da URA
- Disponibilidade operacional do atendimento humano

6.2 Grupo B – Acessibilidade do atendimento

- Nível de serviço do atendimento humano
- Tempo médio de espera (TME)
- Taxa de abandono

6.3 Grupo C – Eficiência operacional

- Tempo médio de atendimento (TMA)
- Taxa de sucesso de navegação
- Transferência indevida da URA para atendimento humano

6.4 Grupo D – Qualidade e conformidade

- Índice global de qualidade
- Conformidade técnica aos scripts
- Integridade dos registros
- Rastreabilidade e auditabilidade
- Aderência à LGPD e ao sigilo

Observação quanto ao indicador Tempo Médio de Atendimento (TMA)

A inclusão do indicador Tempo Médio de Atendimento (TMA) no Grupo C – Eficiência Operacional não o caracteriza, por si só, como nível de serviço contratual sujeito à glosa financeira.

A eventual incidência de consequências contratuais relacionadas ao TMA somente poderá ocorrer quando houver comprovação objetiva de manipulação deliberada dos registros de atendimento ou de práticas destinadas a distorcer artificialmente o indicador, situação que deverá ser devidamente demonstrada por meio de evidências auditáveis.

Nessas hipóteses excepcionais, a ocorrência poderá ser considerada para fins de caracterização de falha relevante de desempenho no âmbito do Grupo C, sem prejuízo das demais medidas contratuais cabíveis.

6.5 Conceitos estruturais para aplicação das glosas

Para fins de interpretação e aplicação das regras de desempenho e glosas previstas neste Termo de Referência, adotam-se as seguintes definições estruturais:

I – Grupo de serviço corresponde ao conjunto de atividades operacionais objeto de faturamento no contrato, tais como atendimento humano telefônico, atendimento eletrônico por URA e atendimento por WhatsApp institucional.

II – Grupo sistêmico de indicadores corresponde ao conjunto de métricas utilizadas para aferição da qualidade, desempenho e regularidade da prestação dos serviços.

III – Os indicadores de desempenho são avaliados por grupo sistêmico, enquanto a incidência financeira da glosa ocorrerá exclusivamente sobre o valor faturado do grupo de serviço diretamente afetado pelo indicador descumprido, observados os limites definidos no Item 8 deste Anexo.

6.6 Justificativa técnica da avaliação por grupo sistêmico de indicadores

A organização dos indicadores de desempenho em grupos sistêmicos tem por objetivo assegurar que a avaliação do desempenho da CONTRATADA reflita o funcionamento global da operação de atendimento, evitando a aplicação de glosas decorrentes de oscilações estatísticas isoladas inerentes a operações de grande volume.

Diversos indicadores de desempenho apresentam relação operacional direta entre si, refletindo conjuntamente dimensões específicas da prestação do serviço, tais como disponibilidade, acessibilidade, eficiência operacional e qualidade do atendimento. Assim, a avaliação por grupo sistêmico permite análise mais consistente do desempenho efetivo da operação.

A exigência de descumprimento de dois ou mais indicadores pertencentes ao mesmo grupo sistêmico tem por finalidade caracterizar degradação operacional relevante em determinada dimensão do serviço, assegurando proporcionalidade e estabilidade na aplicação das glosas contratuais.

O modelo adotado não impede a responsabilização da contratada em situações de falhas relevantes, as quais poderão ensejar aplicação de glosa ou penalidade administrativa nos termos deste Termo de Referência.

6.7 Reincidência relevante de descumprimento de grupo sistêmico de SLA

Sem prejuízo do acompanhamento progressivo previsto no Item 9 deste Anexo, a ocorrência de descumprimento de indicadores pertencentes a determinado grupo sistêmico de SLA por 3 (três) meses consecutivos ou por 5 (cinco) meses alternados no período de 12 (doze) meses caracterizará reincidência relevante de falha de desempenho da prestação do serviço.

Nessas hipóteses, a CONTRATANTE poderá determinar a apresentação de plano de ação corretivo pela CONTRATADA e, quando caracterizada degradação relevante da execução contratual, instaurar procedimento administrativo para apuração de responsabilidade e eventual aplicação de penalidade administrativa.

A aplicação de penalidade administrativa observará o devido processo legal, assegurados o contraditório e a ampla defesa, e não prejudica a aplicação das glosas financeiras eventualmente incidentes nos períodos de apuração correspondentes.

7. Critérios para aplicação de glosa

7.1 A glosa financeira será aplicada quando verificado, no período de apuração, o descumprimento de dois ou mais indicadores pertencentes ao mesmo grupo sistêmico de SLA, caracterizando degradação operacional relevante na respectiva dimensão do serviço.

7.2 O descumprimento isolado de indicador individual não ensejará, por si só, aplicação de glosa financeira.

7.3 Excepcionalmente, poderá haver aplicação de glosa financeira pelo descumprimento isolado de indicador crítico quando tal descumprimento resultar em indisponibilidade do serviço ou impedir o acesso do usuário ao atendimento.

7.4 Para fins deste Termo de Referência, consideram-se indicadores críticos:

I – Disponibilidade da URA;

II – Disponibilidade operacional do atendimento humano;

III – Inoperância funcional da URA.

7.5 A aplicação da glosa nesses casos observará os critérios e limites definidos neste Anexo.

8 Percentuais e limites de glosa

8.1 As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA) incidirão exclusivamente sobre o valor mensal faturado do grupo de serviço diretamente afetado, observados os seguintes limites:

a) até 2% (dois por cento) do valor mensal do respectivo grupo de serviço para cada grupo sistêmico de indicadores de desempenho que apresentar descumprimento no período de medição;

b) limite máximo acumulado de 6% (seis por cento) do valor mensal do respectivo grupo de serviço no período de apuração, ainda que haja descumprimento de mais de um grupo sistêmico de indicadores;

c) limite global de 10% (dez por cento) do valor total da fatura mensal do contrato, considerada a soma das glosas aplicadas aos diferentes grupos de serviço.

8.2 Para fins de aplicação das glosas, considerar-se-á o desempenho apurado no período mensal de medição, conforme metodologia de cálculo estabelecida neste Termo de Referência.

9. Tratamento da recorrência de descumprimentos

9.1. O descumprimento reiterado de indicadores de desempenho que tenham ensejado aplicação de glosa financeira, nos termos deste Anexo, será objeto de acompanhamento progressivo pela fiscalização contratual.

9.2 O tratamento da recorrência observará o seguinte escalonamento:

Situação	Medida aplicável
Primeira ocorrência com aplicação de glosa	Exigência de apresentação de plano de ação corretivo pela CONTRATADA
Ocorrência em dois períodos consecutivos de medição	Monitoramento operacional intensificado e acompanhamento técnico da execução
Ocorrência reiterada de descumprimento	Aplicação do limite máximo de glosa previsto para o grupo sistêmico e eventual instauração de processo administrativo sancionador

9.3 O escalonamento por recorrência não poderá ultrapassar os limites financeiros estabelecidos no Item 8 deste Anexo.

9.4 A caracterização de recorrência será considerada quando houver descumprimento de indicadores pertencentes ao mesmo grupo sistêmico de SLA em períodos sucessivos de medição.

10 Metodologia de cálculo das glosas financeiras

10.1 Regra de incidência da glosa por grupo de serviço

Quando os indicadores de um grupo sistêmico de SLA forem aplicáveis a mais de um canal de atendimento, a glosa financeira será aplicada separadamente sobre o valor faturado de cada grupo de serviço efetivamente impactado, tais como: atendimento eletrônico por URA,

atendimento humano telefônico e atendimento por WhatsApp institucional.

A incidência da glosa observará sempre a proporcionalidade do fator de desempenho apurado para o grupo sistêmico correspondente, aplicando-se o percentual calculado exclusivamente sobre o faturamento do serviço efetivamente afetado pelo indicador descumprido.

Caracterizado o descumprimento do grupo sistêmico, o impacto financeiro será calculado conforme a metodologia definida neste item.

O fator de desempenho será obtido pela relação entre os indicadores descumpridos e o total de indicadores do grupo.

Fator de Desempenho: Soma dos Indicadores Descumpridos ÷ Soma dos Indicadores Totais do Grupo Sistêmico

Fator de Desempenho Normalizado: (Soma dos Indicadores Descumpridos ÷ Soma dos Indicadores Totais do Grupo Sistêmico) × Limite Máximo de Glosa do Grupo

Valor da Glosa: Glosa do Grupo = Valor Mensal Faturado do Serviço × Fator de Desempenho Normalizado

Primeiro Exemplo Numérico de Aplicação da Metodologia de Glosa

Exemplo – Grupo Sistêmico B (Acessibilidade do Atendimento)

Indicadores do grupo (são 03):

<i>Indicador</i>
Nível de Serviço
Tempo Médio de Espera (TME)
Taxa de Abandono

Resultado da apuração no período

Indicador	Situação
Nível de Serviço	Descumprido
Tempo Médio de Espera (TME)	Descumprido
Taxa de Abandono	Conforme

Número de indicadores descumpridos: 02 indicadores

Cálculo do Fator de Desempenho

Fórmula:

Fator de Desempenho = Indicadores Descumpridos ÷ Total de Indicadores do Grupo

Aplicação:

$$2 \div 3 = 0,6667$$

Aplicação do Limite Máximo do Grupo

Limite máximo de glosa por grupo sistêmico: 2% do valor mensal do serviço afetado

Fator de Desempenho Normalizado: $0,6667 \times 2\% = 1,3334\%$

Cálculo do Valor da Glosa

Valor mensal faturado do serviço afetado: R\$ 300.000,00

Fórmula: Glosa do Grupo = Valor Mensal \times Fator de Desempenho Normalizado

Aplicação: Glosa = $300.000 \times 1,3334\%$

Resultado: Glosa = R\$ 4.000,00

Resultado Final

Elemento	Valor
Valor mensal do serviço de Atendimento Humano	R\$ 300.000
Indicadores descumpridos	2

Elemento	Valor
Total de indicadores do grupo	3
Fator de desempenho normalizado	1,3334%
Valor da glosa aplicada	R\$ 4.000,00

Observação:

O exemplo apresentado possui caráter meramente ilustrativo e destina-se exclusivamente a demonstrar a metodologia de cálculo das glosas financeiras, não substituindo as regras estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

Segundo Exemplo Numérico de Aplicação da Metodologia de Glosa

Exemplo – Grupo Sistêmico D (Qualidade e Conformidade)

Indicadores do grupo (são 05):

Indicador
Índice global de qualidade
Conformidade técnica aos scripts
Integridade dos registros
Rastreabilidade e auditabilidade
Aderência à LGPD e ao sigilo

Situação apurada no período

Indicador	Situação
Índice global de qualidade	Descumprido
Conformidade técnica aos scripts	Descumprido
Integridade dos registros	Conforme
Rastreabilidade e auditabilidade	Conforme
Aderência à LGPD e ao sigilo	Conforme

Número de indicadores descumpridos: 02 **Cálculo do fator de**

desempenho Fórmula:

Fator de Desempenho = Indicadores Descumpridos ÷ Total de Indicadores do Grupo Aplicação:

$$2 \div 5 = 0,4000$$

Aplicação do limite máximo de glosa

Limite máximo por grupo sistêmico (Anexo I.2): 2%

Fator de Desempenho: $0,4000 \times 2\% = 0,8000\%$

Valores faturados no mês

Grupo de serviço	Valor mensal
URA	R\$ 60.000
Atendimento humano	R\$ 300.000
WhatsApp institucional	R\$ 70.000

Aplicação da glosa por serviço afetado

Suponha que a auditoria identifique impacto apenas em atendimento humano e WhatsApp institucional.

Atendimento humano

$$300.000 \times 0,8000\%$$

$$\text{Glosa} = \text{R\$ } 2.400,00$$

WhatsApp Institucional

$$70.000 \times 0,8000\%$$

Glosa = R\$ 560,00

Resultado consolidado

Serviço	Valor do serviço	Glosa
URA	R\$ 60.000	R\$ 0
Atendimento humano	R\$ 300.000	R\$ 2.400,00
WhatsApp Institucional	R\$ 70.000	R\$ 560,00

Total de glosa aplicada: R\$ 2.960,00

11 Limites financeiros

Serão observados os limites estabelecidos no Anexo I.2 – Critérios de Medição, Faturamento, Pagamento e Glosas.

12 Vedação à subjetividade

É vedada aplicação de glosa sem indicador correspondente e sem evidência auditável validada pela fiscalização contratual.

13 Natureza vinculante

Este Anexo constitui referência exclusiva para medição, faturamento, pagamento e aplicação de glosas.

14 Procedimento de apuração

14.1 A CONTRATANTE notificará formalmente a CONTRATADA quanto à apuração de glosa ou penalidade, apontando os indicadores afetados, o grupo sistêmico correspondente, as evidências técnicas e o valor estimado da glosa, quando aplicável.

14.2 Será assegurado prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação de manifestação técnica e documental.

14.3 A decisão deverá ser motivada, formalizada por despacho do gestor do contrato e registrada no processo administrativo correspondente.

MATRIZ DE VINCULAÇÃO – INDICADORES, GRUPOS SISTÊMICOS E SERVIÇOS AFETADOS

Grupo Sistêmico	Indicador	URA	Atendim. Humano	WhatsApp	Observação de Impacto
Grupo A – Disponibilidade do Serviço	Disponibilidade da URA	✓			Impacta diretamente o funcionamento do autosserviço
	Tempo de resposta da URA	✓			Afeta fluidez do atendimento automatizado

Grupo Sistêmico	Indicador	URA	Atendim. Humano	WhatsApp	Observação de Impacto
	Disponibilidade operacional do atendimento humano		✓		Afeta disponibilidade da fila humana
Grupo B – Acessibilidade do Atendimento	Nível de serviço		✓	✓	Mede tempo de acesso ao atendimento
	Tempo médio de espera (TME)		✓	✓	Mede tempo de fila do usuário
	Taxa de abandono		✓	✓	Reflete capacidade de absorção da demanda
Grupo C – Eficiência Operacional	Tempo médio de atendimento (TMA)		✓		Avalia produtividade operacional
	Taxa de sucesso de navegação	✓			Mede eficiência do autosserviço
	Transferência indevida da URA para atendimento humano	✓	✓		Indica falha de roteamento
Grupo D – Qualidade e Conformidade	Índice global de qualidade		✓	✓	Avaliação geral da interação
	Conformidade técnica aos scripts		✓	✓	Aderência aos procedimentos
	Integridade dos registros	✓	✓	✓	Registro correto das interações
	Rastreabilidade e auditabilidade	✓	✓	✓	Capacidade de auditoria
	Aderência à LGPD e ao sigilo	✓	✓	✓	Proteção de dados e sigilo

✓ = indicador aplicável ao serviço

ANEXO I.3

GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS E OPERACIONAIS

Para fins de interpretação, fiscalização, medição, aplicação de glosas e sanções, os termos técnicos utilizados neste Termo de Referência e em seus Anexos possuem os significados definidos neste Glossário, prevalecendo tais definições sobre qualquer outra interpretação.

DEFINIÇÕES ESSENCIAIS

Atendimento Concluído: interação registrada e encerrada com protocolo válido, após atendimento humano ou conclusão do fluxo eletrônico.

Atendimento Ofertado: chamadas direcionadas ao sistema de atendimento humano, incluindo atendidas e abandonadas após o tempo mínimo de espera.

Atendimento Validado: interação registrada no sistema de atendimento que atende aos critérios mínimos de registro, rastreabilidade e duração definidos neste Termo de Referência, sendo considerada unidade válida para fins de medição e faturamento.

Chamada Atendida: interação telefônica efetivamente atendida por agente humano, registrada no sistema de atendimento, com início de interação entre usuário e operador e duração mínima não inferior a 5 segundos.

Chamada Abandonada: interação encerrada pelo usuário antes do atendimento humano, após ingresso na fila, excluídas as desistências ocorridas até 05 segundos.

Disponibilidade operacional do atendimento humano: percentual do tempo em que o serviço de atendimento humano esteve funcional e acessível ao usuário, dentro do horário oficial de funcionamento, excluídas manutenções programadas, eventos de força maior e falhas alheias à atuação da CONTRATADA.

Evidência Operacional: registro técnico ou documental que comprova a ocorrência de determinado evento operacional, incluindo logs de sistemas, gravações de chamadas, relatórios de atendimento, trilhas de auditoria ou registros extraídos das plataformas utilizadas na execução do serviço.

Grupo Sistêmico de Indicadores: conjunto de indicadores de desempenho relacionados a uma mesma dimensão operacional do serviço (disponibilidade, acessibilidade, eficiência ou qualidade), cuja avaliação conjunta é utilizada para fins de análise de desempenho e aplicação de glosas financeiras.

Grupo de Serviço: conjunto de atividades operacionais objeto de faturamento no contrato, tais como atendimento humano telefônico, atendimento eletrônico por URA e atendimento digital por WhatsApp institucional.

Índice Global de Qualidade (IGQ): indicador que mede a qualidade do atendimento humano com base nas avaliações realizadas por meio de monitorias de qualidade e/ou pesquisas de satisfação do usuário, considerando como satisfatórias as avaliações classificadas como notas 4 ou 5 em escala de 1 a 5.

Inoperância Funcional da URA: a ocorrência de falha técnica ou lógica que impeça o funcionamento regular do sistema de atendimento automatizado, comprometendo a navegação, a execução dos fluxos previstos ou o encaminhamento correto das chamadas, independentemente da existência de infraestrutura disponível.

Nível de Serviço (SLA): percentual de chamadas atendidas dentro do tempo máximo definido, conforme fórmula estabelecida no ANEXO I.

Taxa de Abandono: percentual de chamadas encerradas pelo usuário após ingresso na fila de atendimento humano, consideradas aquelas abandonadas após 5 (cinco) segundos de espera, em relação ao total de chamadas ofertadas ao atendimento humano.

Taxa de retrabalho: percentual de atendimentos em que o mesmo usuário realiza novo contato, dentro de até 5 dias, após encerramento do atendimento anterior, sem resolução definitiva no primeiro contato e desde que identificado o mesmo assunto, protocolo ou registro correlato no sistema de atendimento.

Taxa de Sucesso de Navegação: percentual de chamadas que, ao ingressarem na URA/fluxo inicial, concluem corretamente a navegação, alcançando o destino previsto (autoatendimento concluído ou encaminhamento à fila adequada), sem ocorrência de erro de menu, loop de navegação ou encerramento indevido do fluxo.

Tempo de Resposta Inicial da URA: corresponde ao intervalo de tempo decorrido entre o estabelecimento da chamada telefônica e a apresentação da primeira mensagem audível e inteligível ao usuário, indicando que o sistema de atendimento automatizado está ativo e disponível.

Tempo Médio de Atendimento (TMA): tempo médio total de duração do atendimento humano, compreendendo o período de interação com o usuário e o eventual tempo de registro ou finalização do atendimento no sistema.

Tempo Médio de Espera (TME): tempo médio decorrido entre o ingresso do usuário na fila e o início do atendimento humano.

Transferência indevida da URA para atendimento humano: percentual de chamadas em que houve encaminhamento ao atendente humano em desacordo com o fluxo esperado, quando existia autoatendimento aplicável e disponível, sem solicitação explícita do usuário e sem ocorrência de exceção prevista, sendo excluídas solicitações explícitas do usuário, exceções normativas e indisponibilidades temporárias do autoatendimento.

ANEXO I.4

REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

1. Finalidade, Alcance e Fundamentação

1.1. O presente Anexo estabelece os requisitos mínimos, obrigatórios e verificáveis de segurança da informação, proteção de dados pessoais e governança do tratamento de dados, aplicáveis à execução do objeto contratual, especialmente considerando:

- I – a natureza continuada do serviço;
- II – o elevado volume de dados tratados;
- III – o caráter sensível das informações previdenciárias e funcionais;
- IV – o uso intensivo de canais digitais, telefonia, gravações e integrações sistêmicas.

1.2. Este Anexo fundamenta-se, especialmente:

- I – na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- II – na Lei nº 14.133/2021, em especial nos arts. 11, 117, 140 e 156;
- III – na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- IV – nas normas e políticas internas de segurança da informação da CONTRATANTE;
- V – nos princípios da governança pública, do controle por resultados e da accountability.

1.3. As disposições deste Anexo integram o objeto contratual, constituindo obrigações essenciais, cujo descumprimento caracteriza falha grave na execução, sujeita às sanções cabíveis.

2. Papéis e Responsabilidade no Tratamento de Dados

2.1. Para fins da LGPD:

- I – a CONTRATANTE atuará como Controladora, definindo as finalidades e os meios do tratamento;
- II – a CONTRATADA atuará como Operadora, tratando dados pessoais exclusivamente conforme instruções documentadas da CONTRATANTE.

2.2. A CONTRATADA não poderá, em nenhuma hipótese:

- I – utilizar os dados para finalidades próprias;
- II – compartilhar, ceder, licenciar ou reaproveitar dados;
- III – realizar tratamento diverso do necessário à execução do contrato.

2.3. A CONTRATADA responderá integralmente por atos ou omissões de seus empregados, prepostos, subcontratados ou terceiros sob sua responsabilidade.

3. Princípios Operacionais Obrigatórios

3.1. O tratamento de dados deverá observar, de forma contínua e comprovável, os princípios da LGPD, especialmente:

- I – finalidade específica e legítima;

II – adequação ao objeto contratual;

III – minimização de dados;

IV – segurança, prevenção e responsabilização;

V – prestação de contas (accountability).

3.2. O modelo adotado deverá privilegiar controle por resultados, com métricas, evidências e registros auditáveis.

4. Classificação e Natureza dos Dados Tratados

4.1. Para fins contratuais, consideram-se tratados, no mínimo:

I – dados pessoais comuns;

II – dados pessoais sensíveis, inclusive previdenciários, funcionais e financeiros;

III – metadados operacionais (logs, gravações, históricos);

IV – dados de comunicação (voz, mensagens, registros de atendimento).

4.2. Todos os dados são considerados informações institucionais protegidas, independentemente de sua classificação legal específica.

5. Requisitos Técnicos de Segurança da Informação

A CONTRATADA deverá implementar, manter e comprovar, durante toda a vigência contratual:

5.1 Controle de Acesso

I – controle de acesso baseado em perfis e funções;

II – autenticação individual e intransferível;

III – vedação ao compartilhamento de credenciais;

IV – revogação imediata de acessos em desligamentos ou mudanças de função.

5.2 Registro, Logs e Rastreabilidade

I – registro integral e imutável de acessos e operações;

II – logs com data, hora, usuário, ação e sistema;

III – retenção mínima conforme orientação da CONTRATANTE;

IV – disponibilidade dos registros para auditoria.

5.3 Criptografia e Proteção de Dados

I – criptografia de dados em repouso e em trânsito;

II – proteção de gravações de voz e tela;

III – segregação lógica de bases de dados;

IV – vedação ao armazenamento local não autorizado.

5.4 Continuidade e Resiliência

- I – políticas de backup periódico;
- II – planos de contingência e recuperação;
- III – garantia de continuidade do serviço;
- IV – testes periódicos documentados.

6. Governança, Gestão e Controle por Resultados

6.1. A CONTRATADA deverá operar sob modelo de governança de segurança da informação, assegurando:

- I – responsável formal por segurança e LGPD;
- II – políticas internas documentadas;
- III – capacitação periódica das equipes;
- IV – indicadores de conformidade e risco.

6.2. A CONTRATANTE poderá definir indicadores específicos de desempenho em segurança da informação, vinculados à aceitação do objeto e à remuneração.

7. Subcontratação e Terceiros

7.1. É vedada a subcontratação que envolva tratamento de dados pessoais **sem autorização prévia e formal da CONTRATANTE.**

7.2. Eventuais subcontratados deverão assumir obrigações idênticas, mediante instrumentos formais.

8. Incidentes de Segurança e Violações de dados

8.1. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente, em prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante.

8.2. A comunicação deverá conter, no mínimo:

- I – descrição do incidente;
- II – dados afetados;
- III – medidas adotadas;
- IV – impactos potenciais;
- V – plano de mitigação.

8.3. A CONTRATADA deverá cooperar integralmente com a CONTRATANTE, ANPD e demais órgãos competentes.

9. Auditoria, Fiscalização e Evidências

9.1. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo:

- I – auditar os controles de segurança;
- II – requisitar relatórios e evidências;
- III – realizar inspeções técnicas;

IV – determinar correções.

9.2. A ausência de evidências caracteriza não conformidade, independentemente da inexistência de dano concreto.

10. Encerramento Contratual e Destinação dos Dados

10.1. Encerrado o contrato, a CONTRATADA deverá:

- I – cessar imediatamente todo tratamento;
- II – devolver integralmente os dados;
- III – eliminar cópias e backups, conforme instrução da CONTRATANTE;
- IV – apresentar declaração formal de eliminação.

11. Responsabilização, Sanções e Efeitos Contratuais

11.1. O descumprimento deste Anexo caracteriza inadimplemento contratual grave, sujeitando a CONTRATADA a:

- I – glosas;
- II – rejeição do objeto;
- III – sanções administrativas;
- IV – rescisão contratual;
- V – responsabilização civil, administrativa e legal.

11.2. A aceitação do objeto não afasta a responsabilidade por falhas de segurança ou violações de dados apuradas posteriormente.

12. Disposições Finais

12.1. É vedada a interpretação extensiva ou permissiva que fragilize a proteção de dados.

12.2. O silêncio da CONTRATANTE não implica anuência.

12.3. Este Anexo prevalece sobre quaisquer políticas internas da CONTRATADA que sejam menos restritivas.

ANEXO I.5

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Informações Básicas

Número do processo: 152.00021805/2025-74

2. Descrição da necessidade

A São Paulo Previdência – SPPREV é a entidade gestora do Regime Próprio de Previdência Social do Estado de São Paulo (RPPS/SP), responsável pela administração e pagamento de benefícios previdenciários a aposentados, pensionistas civis e militares, bem como pelo atendimento institucional a servidores ativos e demais usuários dos serviços previdenciários.

O universo de beneficiários atendidos pela Autarquia ultrapassa centenas de milhares de usuários distribuídos em todo o território nacional, o que exige a disponibilização de canais estruturados de comunicação e atendimento capazes de garantir acesso contínuo, seguro e eficiente às informações e serviços previdenciários.

Nesse contexto, a Central de Atendimento constitui instrumento essencial de relacionamento institucional com os beneficiários, permitindo:

- orientação sobre direitos previdenciários;
- acesso a informações sobre pagamentos e benefícios;
- suporte ao uso dos serviços digitais disponibilizados pela Autarquia;
- registro, acompanhamento e tratamento de demandas dos usuários;
- encaminhamento de solicitações administrativas.

A ausência ou interrupção de tais serviços comprometeria significativamente o atendimento aos beneficiários, impactando a prestação do serviço público previdenciário.

Diante desse cenário, torna-se necessária a contratação de serviços especializados de central de atendimento multicanal, capazes de operar em regime contínuo e integrado, com atendimento humano e eletrônico, utilizando tecnologias adequadas de teleatendimento e canais digitais institucionais.

A solução deverá permitir atendimento por diferentes canais, incluindo atendimento telefônico humano, atendimento eletrônico automatizado por URA e atendimento digital via WhatsApp institucional, com registro estruturado e auditável de todas as interações realizadas com os usuários.

A contratação visa, portanto, assegurar:

- continuidade da prestação do serviço público;
- ampliação da acessibilidade aos serviços previdenciários;
- melhoria da qualidade e da rastreabilidade do atendimento ao usuário;
- adoção de modelo de gestão por desempenho, baseado em indicadores e níveis de serviço (SLA).

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
DTR-CRE	Celso Moreira Peverari

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

A solução a ser contratada deverá atender a requisitos funcionais, operacionais, tecnológicos e legais que assegurem a adequada prestação dos serviços de atendimento ao cidadão.

Entre os principais requisitos da contratação destacam-se:

4.1 Requisitos funcionais

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- atendimento telefônico eletrônico por meio de Unidade de Resposta Audível (URA);
- atendimento telefônico humano em regime receptivo e ativo;
- atendimento digital via WhatsApp institucional corporativo;
- atendimento por correio eletrônico quando autorizado;
- serviços de agendamento eletrônico de atendimento presencial.

Todas as interações deverão ser registradas em sistema estruturado de gestão de atendimento, com geração de protocolo e histórico auditável.

4.2 Requisitos tecnológicos

A solução deverá dispor de infraestrutura tecnológica capaz de assegurar:

- distribuição automática de chamadas (ACD);
- roteamento inteligente por habilidades dos atendentes;
- gravação de chamadas e registros operacionais;
- integração com sistemas corporativos da SPPREV;
- geração de relatórios gerenciais e operacionais.

A solução tecnológica deverá utilizar padrões abertos de interoperabilidade e permitir evolução tecnológica durante a vigência contratual.

4.3 Requisitos operacionais

A prestação dos serviços deverá ocorrer de forma contínua, observando:

- funcionamento da URA 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- atendimento humano e digital em horários definidos pela CONTRATANTE;
- estrutura operacional capaz de absorver variações de demanda;
- mecanismos de monitoramento de desempenho e qualidade.

4.4 Requisitos de desempenho

A execução do contrato deverá observar indicadores e níveis mínimos de serviço (SLA), relacionados, entre outros aspectos, a:

- disponibilidade do serviço;
- nível de serviço do atendimento;
- tempo médio de espera;
- taxa de abandono;
- qualidade do atendimento.

O cumprimento desses indicadores constitui elemento essencial do modelo de gestão por desempenho da contratação.

4.5 Requisitos legais e regulatórios

A execução dos serviços deverá observar:

- Lei nº 14.133/2021;
- Lei nº 13.709/2018 – LGPD;
- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;
- normas de segurança da informação da SPPREV;
- normas de saúde e ergonomia aplicáveis ao teleatendimento (NR-17).

5. Levantamento de Mercado

O levantamento de mercado demonstrou a existência de diversas empresas especializadas na prestação de serviços de central de atendimento, incluindo fornecedores com experiência em atendimento a órgãos públicos.

O mercado apresenta soluções tecnológicas consolidadas para operação de centrais de atendimento multicanal, incluindo:

- plataformas de teleatendimento com distribuição automática de chamadas;
- soluções de autoatendimento por URA;
- plataformas de atendimento digital integradas à WhatsApp Business Platform;
- sistemas de gestão de relacionamento com o usuário (CRM).

Foram identificados, no mercado, três modelos principais de contratação:

a) Contratação por postos de trabalho

Modelo baseado na disponibilização de atendentes dedicados à operação da central de atendimento.

Limitações:

- baixa vinculação entre pagamento e desempenho;
- menor incentivo à eficiência operacional.

b) Contratação por plataforma tecnológica

Modelo baseado no fornecimento de tecnologia de atendimento, ficando a operação sob responsabilidade da Administração.

Limitações:

- necessidade de estrutura interna especializada;
- aumento de complexidade operacional.

c) Contratação por solução integrada de atendimento

Modelo que contempla simultaneamente:

- tecnologia;
- infraestrutura;
- recursos humanos;
- gestão operacional;
- indicadores de desempenho.

Este modelo é amplamente adotado por órgãos públicos e se mostrou o mais adequado para a necessidade da SPPREV.

6. Descrição da solução como um todo

6.1. Justificativa do Modelo de Contratação

Foram avaliadas diferentes alternativas de contratação para atendimento das necessidades da São Paulo Previdência – SPPREV quanto à prestação de serviços de central de atendimento ao cidadão.

As principais alternativas identificadas no levantamento de mercado foram:

1. Contratação por postos de trabalho

Nesse modelo, a Administração contrata quantitativos fixos de atendentes e supervisores, assumindo parcela relevante da gestão operacional.

Limitações identificadas:

- baixa vinculação entre pagamento e desempenho;
- dificuldade de adaptação da operação às variações de demanda;
- maior risco de ineficiência operacional;
- necessidade de maior estrutura interna de gestão.

2. Contratação de plataforma tecnológica

Nesse modelo, a Administração contrata apenas a solução tecnológica de atendimento, mantendo a operação sob sua responsabilidade.

Limitações identificadas:

- necessidade de estrutura interna especializada em operação de call center;
- necessidade de contratação adicional de recursos humanos;
- aumento da complexidade de gestão.

3. Contratação de solução integrada de atendimento (modelo escolhido)

Nesse modelo, a contratada é responsável pela implantação, operação, gestão e sustentação da solução de atendimento, incluindo infraestrutura tecnológica, recursos humanos e gestão operacional.

Vantagens identificadas:

- maior eficiência operacional;
- responsabilização única pela qualidade do serviço;
- melhor adaptação a variações de demanda;
- modelo de gestão orientado a desempenho.

Além disso, o modelo permite vincular a remuneração ao cumprimento de indicadores de desempenho e níveis de serviço (SLA), incentivando a melhoria contínua da qualidade do atendimento.

6.2 Descrição da Solução

Diante dessas características, concluiu-se que a contratação de solução integrada de central de atendimento multicanal é a alternativa mais adequada para atender às necessidades institucionais da SPPREV.

A solução a ser contratada consiste na prestação de serviços continuados de central de atendimento multicanal, compreendendo a implantação, operação, gestão e sustentação da solução.

A solução deverá integrar:

6.3 Componentes tecnológicos

- plataforma de telefonia e distribuição automática de chamadas;
- solução de URA com funcionalidades de autoatendimento;
- sistemas de gestão de atendimento e registro de interações;
- sistemas de gravação de chamadas e monitoramento de qualidade.

6.4 Componentes operacionais

- equipe operacional especializada em atendimento ao usuário;
- gestão operacional da central;
- monitoramento da qualidade do atendimento;
- geração de relatórios gerenciais.

6.5 Integrações sistêmicas

A solução deverá permitir integração com:

- sistemas de cadastro de beneficiários;
- sistemas previdenciários da SPPREV;
- sistemas de agendamento de atendimento;
- sistemas de gestão documental e manifestações.

6.6 Ciclo de vida da solução

A solução deverá contemplar as seguintes fases:

1. implantação da solução tecnológica;
2. integração com sistemas institucionais;
3. capacitação das equipes operacionais;
4. início da operação assistida;
5. operação regular do serviço;
6. transição contratual ao término do contrato.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Com base no histórico de atendimento da SPPREV e nas projeções de demanda para o horizonte contratual de 30 meses, foram estimados os seguintes volumes referenciais de atendimento:

Modalidade de Atendimento	Quantidade Estimada
Atendimento eletrônico – URA	até 2.000.000 ligações
Atendimento humano receptivo	até 1.300.000 ligações
Atendimento humano ativo	até 10.000 ligações

Atendimento via WhatsApp institucional

até 250.000 interações

As estimativas possuem caráter referencial e visam orientar o dimensionamento da solução, não gerando direito a faturamento mínimo.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 17.178.952,53

Com base nas pesquisas de preços realizadas, bem como nas estimativas de volume de atendimento e nos custos operacionais associados à prestação atual do serviço, o valor estimado para a contratação é de aproximadamente:

R\$ 17.178.952,53 (dezesete milhões, cento e setenta e oito mil, novecentos e cinquenta e dois reais e cinquenta e três centavos) para o período contratual considerado, sendo:

Grupo Único	Sub-item	Descrição do item	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário Médio (R\$)	Valor total Médio por Item
1	1.1	Atendimento eletrônico - URA	Unidade	1.923.352	R\$ 1,43	R\$ 2.750.393,36
	1.2	RECEPTIVO - Atendimento Humano	Unidade	1.282.189	R\$ 9,44	R\$ 12.103.864,16
	1.3	ATIVO - Atendimento Humano	Unidade	8.000	R\$ 10,75	R\$ 86.000,00
	1.4	WhatsApp Institucional	Unidade	256.437	R\$ 8,73	R\$ 2.238.695,01
	VALOR TOTAL PARA O PERÍODO DE 30 MESES					R\$ 17.178.952,53

A estimativa considera:

- custos de infraestrutura tecnológica;
- custos operacionais da central de atendimento;
- custos de telecomunicações;
- custos de recursos humanos e gestão operacional;
- custos de manutenção e suporte da solução.

O detalhamento da composição de preços encontra-se registrado no processo administrativo correspondente.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Não se mostra tecnicamente nem gerencialmente viável o parcelamento do objeto, pelas razões a seguir expostas.

9.1 Natureza integrada e sistêmica do objeto

Trata-se de solução indivisível sob o ponto de vista funcional, operacional e de controle por resultados, cuja eficiência depende da integração plena e contínua entre canais de atendimento, plataformas tecnológicas, sistemas de telefonia e CTI, gestão de recursos humanos, monitoramento de qualidade, apuração de Indicadores e Níveis de Serviço (SLA) e modelo de remuneração atrelado a desempenho.

O fracionamento do objeto por canais, tecnologias ou atividades acarretaria fragmentação operacional, com elevado risco de incompatibilidades técnicas, sobreposição de responsabilidades, lacunas de controle e dificuldade de responsabilização contratual.

9.2 Riscos do parcelamento para a governança e o controle por resultados

O parcelamento da contratação comprometeria a governança do serviço, ao implicar a atuação simultânea de múltiplos fornecedores sobre um mesmo fluxo de atendimento, prejudicando o registro único e o histórico consolidado das interações, a apuração confiável dos indicadores de desempenho, a aplicação do Modelo de Medição e Pagamento (MMP), bem como a rastreabilidade, a auditabilidade e a adequada responsabilização por falhas.

Adicionalmente, a interdependência dos resultados do atendimento dificultaria a aplicação de sanções proporcionais e eficazes, uma vez que não seria possível isolar, com precisão, a contribuição individual de cada fornecedor para o desempenho global do serviço.

9.3 Impacto negativo sobre a eficiência administrativa e a continuidade do serviço

A contratação fracionada demandaria múltiplos processos de gestão contratual, fiscalização, integração técnica, alinhamento de fluxos, negociação de mudanças e tratamento de incidentes, gerando aumento do custo administrativo indireto, maior complexidade de coordenação, risco de descontinuidade do serviço em situações críticas e dependência de acordos operacionais entre terceiros, alheios ao controle direto da CONTRATANTE.

Considerando a natureza essencial do serviço, o elevado volume de atendimentos e o público atendido (de quase meio milhão de beneficiários previdenciários), tais riscos são incompatíveis com o dever de eficiência, continuidade e segurança do serviço público.

9.4 Competitividade e economicidade

A opção pela contratação integrada não restringe indevidamente a competitividade, uma vez que o mercado dispõe de empresas comprovadamente aptas, com capacidade técnica, operacional e econômico-financeira para executar o objeto de forma completa, conforme demonstrado por contratações similares no setor público.

Adicionalmente, a contratação unificada evita duplicação de estruturas, equipes e sistemas, reduz custos de integração e retrabalho, permite ganho de escala operacional e favorece a economicidade global da contratação.

Assim, justifica-se a contratação do objeto de forma integrada e indivisível, nos termos do art. 23, §1º, da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de solução cuja fragmentação comprometeria sua viabilidade técnica, a eficiência administrativa e o modelo de gestão orientado a resultados adotado pela CONTRATANTE.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

A presente contratação possui relação funcional com outros serviços e sistemas institucionais utilizados pela SPPREV, tais como:

- sistemas previdenciários corporativos;
- sistemas de cadastro de beneficiários;
- sistemas de agendamento de atendimento presencial;
- sistemas de gestão documental;
- plataformas de autenticação e serviços digitais.

Todavia, tais sistemas são estruturantes da atividade institucional da Autarquia e não constituem dependência contratual direta que impeça a execução da solução de atendimento.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

A contratação está alinhada ao planejamento institucional da SPPREV, especialmente às iniciativas voltadas à:

- melhoria da qualidade do atendimento aos beneficiários;
- ampliação da oferta de canais digitais de relacionamento;
- modernização da gestão do atendimento ao cidadão;
- fortalecimento da transparência e rastreabilidade das interações com os usuários.

A contratação também está aderente às diretrizes de transformação digital da Administração Pública e às boas práticas de governança em serviços de atendimento ao cidadão.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A contratação da solução de central de atendimento permitirá alcançar diversos benefícios institucionais, entre os quais:

- melhoria da qualidade e da padronização do atendimento ao usuário;
- ampliação da acessibilidade aos serviços previdenciários;
- maior rastreabilidade e auditabilidade das interações;
- redução do tempo de resposta às demandas dos beneficiários;
- fortalecimento da transparência e da governança dos serviços prestados;
- melhoria do monitoramento da qualidade por meio de indicadores e SLAs.

13. Providências a serem Adotadas

Para viabilizar a implantação da solução contratada, deverão ser adotadas as seguintes providências:

- disponibilização das informações institucionais necessárias ao atendimento;
- disponibilização de manuais operacionais relacionados aos procedimentos da Autarquia.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Os impactos ambientais associados à contratação são considerados reduzidos, tendo em vista a natureza predominantemente digital da solução.

Ainda assim, deverão ser observadas práticas de sustentabilidade, tais como:

- priorização de infraestrutura tecnológica eficiente em consumo energético;
- redução do uso de papel por meio da digitalização dos processos de atendimento;
- destinação ambientalmente adequada de equipamentos eletrônicos eventualmente substituídos;
- adoção de boas práticas de sustentabilidade na operação da central de atendimento.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Com base nas análises realizadas, conclui-se que a contratação de serviços continuados de central de atendimento multicanal, compreendendo implantação, operação, gestão e sustentação da solução de atendimento ao cidadão, constitui a alternativa mais adequada para atender às necessidades institucionais da São Paulo Previdência – SPPREV.

A solução proposta apresenta viabilidade técnica e econômica, estando alinhada às boas práticas de governança e às diretrizes de modernização da Administração Pública.

Dessa forma, recomenda-se o prosseguimento do processo de contratação, mediante elaboração do Termo de Referência e realização do procedimento licitatório correspondente.

16. Responsáveis

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

CELSO MOREIRA PEVERARI

Requisitante



Assinou eletronicamente em 12/06/2026 às 16:39:37.

KARINA OLIVEIRA LEME

Requisitante



Assinou eletronicamente em 12/06/2026 às 15:54:22.

DANIELA BERTEQUINI NAGATA ASSUNCAO

Requisitante



Assinou eletronicamente em 12/06/2026 às 16:40:02.

CHRISTIANNE DOS SANTOS SILVA PINTO

Requisitante



Assinou eletronicamente em 12/06/2026 às 16:49:57.

ROBERTA UBIDA SANCHES

Requisitante



Assinou eletronicamente em 12/06/2026 às 15:55:43.

ANEXO II

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

SÃO PAULO PREVIDÊNCIA - SPPREV

(Processo Administrativo SEI nº 152.00021805/2025-74)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/2026, CELEBRADO
ENTRE A SÃO PAULO PREVIDÊNCIA – SPPREV – E
.....

A São Paulo Previdência – SPPREV – autarquia em regime especial, com sede na AVENIDA RANGEL PESTANA, Nº 300, 13º ANDAR, SÉ, na cidade de São Paulo/Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº 09.041.213/0001-36, neste ato representada pela Senhora Presidente, Marina Brito Battilani, nomeada pelo Decreto de 22 de janeiro de 2025, publicado no DOE de 23 de janeiro de 2025, portadora da identificação funcional matrícula nº 30.000, e por seu Diretor de Tecnologia e Relacionamento, Senhor Diego Fernando Ferreira de Oliveira, nomeado pela Portaria SPPREV-PRES Nº 289, de 08 de abril de 2025, portador da identificação funcional matrícula nº 30048, no uso da competência conferida pela legislação aplicável, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, doravante designado(a) CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no Contratado), inscrito(a) no CPF sob o nº, conforme atos constitutivos da fornecedora **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo Administrativo SEI nº 152.00021805/2025-74 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais normas da legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico SPPREV nº 90010/2026, mediante as condições a seguir enunciadas, de acordo com as subdivisões subsequentes na forma de cláusulas e respectivos itens que compõem este instrumento.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE CENTRAL DE ATENDIMENTO (TELEATENDIMENTO), SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, COMPREENDENDO A IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO, GESTÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, EM REGIME RECEPTIVO E ATIVO, NAS MODALIDADES HUMANA E ELETRÔNICA, DESTINADA AO ATENDIMENTO DOS BENEFICIÁRIOS DA SÃO PAULO PREVIDÊNCIA**, conforme detalhamento e especificações técnicas deste instrumento, do Termo de Referência, da proposta do Contratado e demais documentos da contratação constantes do processo administrativo em epígrafe.

1.2. Objeto da contratação:

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total
1	Atendimento eletrônico - URA	Unidade	1.923.352	R\$ 0,00	R\$ 0,00
2	RECEPTIVO - Atendimento Humano	Unidade	1.282.189	R\$ 0,00	R\$ 0,00
3	ATIVO - Atendimento Humano	Unidade	8.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
4	WhatsApp Institucional	Unidade	256.437	R\$ 0,00	R\$ 0,00
VALOR TOTAL PARA O PERÍODO DE 30 (TRINTA) MESES					R\$ 0,00

1.3. O presente Termo de Contrato vincula-se à seguinte documentação, que se considera parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do Contratado; e
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

1.4. O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço unitário.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, a critério da Contratante, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.1.1. O Contratado poderá se opor à prorrogação de que trata a *subdivisão acima*, desde que o faça mediante documento escrito, recepcionado pela Contratante em até 90 (noventa) dias antes do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

2.1.2. *Dentre outras exigências, a prorrogação de que trata a subdivisão acima é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração e em harmonia com os preços do mercado, conforme pesquisa a ser realizada à época do aditamento pretendido, permitida a negociação com o Contratado, observando-se, ainda, os seguintes requisitos:*

- a) *Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;*
- b) *Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;*
- c) *Seja juntada justificativa, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;*
- d) *Haja manifestação expressa do Contratado informando o interesse na prorrogação;*

e) *Seja comprovado que o Contratado mantém as condições iniciais de habilitação.*

2.1.3. *O Contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, e não poderá pleitear qualquer espécie de indenização em razão da não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da Contratante.*

2.1.4. *Eventuais prorrogações de contrato serão formalizadas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as condições prescritas na Lei nº 14.133, de 2021.*

2.1.5. *Nas eventuais prorrogações contratuais, custos não renováveis já pagos ou amortizados no âmbito da contratação, quando houver, deverão ser eliminados como condição para a prorrogação.*

2.1.6. *O contrato não poderá ser prorrogado quando o Contratado tiver sido penalizado com as sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.*

2.1.7. *Não obstante o prazo estipulado nesta cláusula, a vigência nos exercícios subsequentes ao da celebração do contrato estará sujeita a condições resolutivas consubstanciadas:*

I - na inexistência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas, acarretando a extinção do contrato a partir de sua ocorrência; ou

II - na ausência de vantagem para a Contratante na manutenção do contrato, desde que a Contratante comunique ao Contratado a opção pela extinção do contrato com ao menos 2 (dois) meses de antecedência em relação à próxima data de aniversário do contrato, acarretando a extinção do contrato a partir da referida data de aniversário contratual.

2.1.8. *Ocorrendo a resolução do contrato, com base em uma das condições resolutivas estipuladas na subdivisão acima desta cláusula, o Contratado não terá direito a qualquer espécie de indenização.*

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de início, conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto, e critérios de medição, constam no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação, cessão ou transferência, total ou parcial, do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (art. 92, V)

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

5.2. No valor acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor indicado nesta cláusula é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao Contratado dependerão dos quantitativos efetivamente demandados, medidos e fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

6.1. O prazo para pagamento ao Contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, que constitui parte integrante deste Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (art. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente ajustados são fixos e irrevogáveis pelo prazo de 1 (um) ano contado da data do orçamento estimado, que corresponde a 02/06/2026.

7.2. É previsto reajuste anual dos preços inicialmente ajustados, de modo que, caso o prazo de execução do objeto contratual ultrapasse a data em que se configure 1 (um) ano a contar da data do orçamento estimado, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante aplicação, pela Contratante, do índice **IPC FIPE - Índice de Preços ao Consumidor** -, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. No caso de reajuste(s) subsequente(s) ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

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

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

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

8.1. São obrigações da Contratante:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e a documentação que o integra.

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

8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, a expensas do Contratado.

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

8.1.5. Comunicar ao Contratado para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento, se houver parcela incontroversa no caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, observando-se o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

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

8.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria Geral do Estado para adoção das medidas cabíveis quando necessária medida judicial diante do descumprimento de obrigações pelo Contratado.

8.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, observado o prazo de *01 (um) mês* para decisão, a contar da conclusão da instrução do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por igual período, e excepcionada a hipótese de disposição legal ou cláusula contratual que estabeleça prazo específico.

8.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de *01 (um) mês*, contado a partir da conclusão da instrução do requerimento, sendo admitida a prorrogação motivada desse prazo por igual período, e observado o disposto no parágrafo único do artigo 131 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

8.1.12. Observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios do Contratado, a que tenha acesso durante a execução do objeto a que se refere a cláusula primeira deste contrato, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes.

8.2. O prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro não se iniciará enquanto o Contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela Contratante para adequada instrução do requerimento.

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

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações estabelecidas em lei, e aquelas constantes deste Contrato e da documentação que o integra, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Designar e manter preposto aceito pela Contratante para representar o Contratado na execução do contrato.

9.1.1.1. A indicação ou a manutenção do preposto do Contratado poderá ser recusada pela Contratante, desde que devidamente justificada, hipótese em que o Contratado deverá designar outro para o exercício da atividade.

9.1.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei nº 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

9.1.3. Alocar os profissionais necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, utilizando os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e à legislação de regência.

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

9.1.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo nem reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela Contratante, que ficará autorizada a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida na documentação que integra este instrumento, o valor correspondente aos danos sofridos.

9.1.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da Contratante, de agente público que desempenhe(ou) função na licitação ou de fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF – ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações, o Contratado deverá atender a notificação para entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, os seguintes documentos:

- a) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- b) certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do Contratado que tenham sido exigidas para fins de habilitação na documentação que integra este instrumento;
- c) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- d) Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas.

9.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, ou Dissídio Coletivo de Trabalho das categorias abrangidas pelo contrato, e por todas as obrigações e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, sociais, comerciais e os demais previstos em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante, nos termos do artigo 121 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, assim que possível, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução dos serviços.

- 9.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto.
- 9.1.11. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 9.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
- 9.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 9.1.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência, observando-se o disposto no Capítulo VII do Título III da Lei nº 14.133, de 2021.
- 9.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 9.1.16. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 9.1.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas (art. 116 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 9.1.18. Comprovar o cumprimento da reserva de cargos a que se refere a subdivisão acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 9.1.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização.
- 9.1.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade.
- 9.1.21. Cumprir as disposições legais e regulamentares federais, estaduais e municipais que interfiram na execução do objeto, bem como as normas de segurança da Contratante.
- 9.2. Em atendimento à Lei nº 12.846, de 2013, e ao Decreto estadual nº 69.588, de 2025, o Contratado se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, de modo que o Contratado não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

9.2.1. O descumprimento das obrigações previstas na subdivisão acima poderá submeter o Contratado à extinção unilateral do contrato, a critério da Contratante, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a [Lei nº 12.846, de 2013](#), e o [Decreto estadual nº 69.588, de 2025](#).

9.3. O Contratado obriga-se a não admitir a participação, na execução deste contrato, de:

9.3.1. agente público de órgão ou entidade licitante ou contratante, ou terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica, nos termos dos §§ 1º e 2º do artigo 9º da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.3.2. pessoa que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, nos termos do inciso IV do artigo 14 e/ou parágrafo único do artigo 48 da [Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.3.3. pessoas que se enquadrem nas demais vedações previstas no artigo 14 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.4. O Contratado deverá observar a vedação constante do [Decreto estadual nº 68.829, de 4 de setembro de 2024](#).

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. *No âmbito da execução do objeto deste contrato, o Contratado deve cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), com suas alterações subsequentes (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), as demais normas legais e regulamentares aplicáveis à proteção de dados pessoais, inclusive regulamentos editados pela Agência Nacional de Proteção de Dados, e deve observar as instruções por escrito da Contratante no tratamento de dados pessoais.*

10.1.1. *O Contratado deve assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem conhecer/acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para as finalidades deste contrato, e cumprir a legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade.*

10.1.2. *Considerando a natureza dos dados tratados, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, assim como os princípios previstos no caput do artigo 6º da [Lei nº 13.709, de 2018](#), o Contratado deve adotar, em relação aos dados pessoais, medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.*

10.1.3. *Considerando a natureza do tratamento, o Contratado deve, enquanto operador de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da Contratante previstas na [Lei nº 13.709, de 2018](#).*

10.1.4. O Contratado deve:

10.1.4.1. *notificar a Contratante na primeira oportunidade possível, ao receber requerimento de um titular de dados, na forma prevista no artigo 18 da Lei nº 13.709, de 2018; e*

10.1.4.2. *quando for o caso, auxiliar a Contratante na elaboração da resposta ao requerimento a que se refere a subdivisão anterior.*

10.1.5. O Contratado deve notificar à Contratante, na primeira oportunidade possível, a ocorrência de incidente de segurança relacionado a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que a Contratante cumpra quaisquer obrigações de comunicar à autoridade nacional e aos titulares dos dados a ocorrência do incidente de segurança sujeita à Lei nº 13.709, de 2018.

10.1.6. O Contratado deve adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação, mitigação e reparação de cada um dos incidentes de segurança.

10.1.7. O Contratado deve auxiliar a Contratante na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei nº 13.709, de 2018, no âmbito da execução deste Contrato.

10.1.8. Na ocasião do encerramento deste contrato, o Contratado deve, imediatamente, ou, mediante justificativa, em até 10 (dez) dias úteis da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais à Contratante ou eliminá-los, conforme decisão da Contratante, inclusive eventuais cópias de dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, certificando por escrito, à Contratante, o cumprimento desta obrigação.

10.1.9. O Contratado deve colocar à disposição da Contratante, conforme solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nesta cláusula, e deve permitir auditorias e contribuir com elas, incluindo inspeções, pela Contratante ou auditor por ele indicado, em relação ao tratamento de dados pessoais.

10.1.10. O Contratado responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados à Contratante ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei nº 13.709, de 2018 ou de instruções da Contratante relacionadas a este contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da Contratante em seu acompanhamento.

10.1.11. Caso o objeto da presente contratação envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular de que trata o inciso I do artigo 7º da Lei nº 13.709, de 2018, deverão ser observadas pelo Contratado ao longo de toda a vigência do contrato todas as obrigações específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento de dados pessoais, conforme instruções por escrito da Contratante.

10.1.12. É vedada a transferência de dados pessoais, pelo Contratado, para fora do território do Brasil.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII)

11.1. A contratação conta com garantia de execução prestada pelo Contratado, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade XXXXXX, no valor de R\$ _____, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, observando-se para a definição e aplicação desse percentual, quando o caso, o disposto no parágrafo único do artigo 98 do referido diploma legal.

- 11.2. *A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência contratual.*
- 11.3. *Caso seja feita opção pela modalidade de seguro-garantia:*
- 11.3.1. *A apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato, permanecendo em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.*
- 11.3.2. *O prazo de vigência da apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora, observando-se, quando for o caso, o disposto no § 2º do artigo 96 e no parágrafo único do artigo 97 da Lei nº 14.133, de 2021.*
- 11.3.3. *Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, nas condições estabelecidas pelo parágrafo único do artigo 97, c/c o § 2º do artigo 96 da Lei nº 14.133, de 2021.*
- 11.4. *Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.*
- 11.5. *A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:*
- 11.5.1. *prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;*
- 11.5.2. *multas moratórias e compensatórias aplicadas pela Contratante ao Contratado; e*
- 11.5.3. *obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS relacionadas à contratação não adimplidas pelo Contratado, quando couber.*
- 11.6. *Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:*
- 11.6.1. *Caso fortuito ou força maior;*
- 11.6.2. *Descumprimento das obrigações pelo Contratado decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente à Contratante;*
- 11.6.3. *Hipóteses de isenção de responsabilidade decorrentes de exigência legal ou regulamentar.*
- 11.7. *No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros.*
- 11.8. *Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, o Contratado deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 25 (vinte e cinco) dias úteis, contados da data em que for notificado pela Contratante para fazê-lo.*
- 11.9. *A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.*
- 11.9.1. *O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pela Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021).*

11.9.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

11.10. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que a notificação quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (§ 4º do artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021) ou a comunicação do sinistro pela Contratante ocorra após expirada a vigência da contratação ou a validade da garantia.

11.11. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta-fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

11.12. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao Contratado.

11.14. O Contratado autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

11.15. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

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

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

12.2. Garantida a prévia defesa, serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- i) **Advertência**, se o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- ii) **Impedimento de licitar e contratar**, se praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” da subdivisão anterior desta cláusula, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

iii) **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” da subdivisão anterior desta cláusula, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d” da referida subdivisão, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

iv) **Multa:**

(1) Moratória de 0,5 % (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

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

a. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do caput do art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021;

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do item 12.1, de 10% a 30% do valor do Contrato;

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do item 12.1, de 10% a 30% do valor do Contrato;

(5) Para infração descrita na alínea “b” do item 12.1, a multa será de 10% a 30% do valor do Contrato;

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do item 12.1, a multa será de 10% a 30% do valor do Contrato;

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do item 12.1, a multa será de 10% a 30% do valor do Contrato.

iv.1) A sanção de multa prevista no inciso II do *caput* do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, calculada na forma deste Contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato (§ 3º do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021).

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, § 9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste Contrato (art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157 da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, caso exigida na documentação que integra este instrumento, ou, quando for o caso, será cobrada judicialmente (art. 156, § 8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

12.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;

- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para a Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.7. As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

12.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei nº 14.133, de 2021).

12.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei nº 14.133, de 2021, ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei nº 14.133, de 2021).

12.10. A Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (Art. 161 da Lei nº 14.133, de 2021).

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

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

13.1. O contrato poderá ser extinto na forma, pelos motivos e com as consequências previstos nos artigos 137 a 139 e 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.1.1. O Contratado reconhece desde já os direitos da Contratante nos casos de extinção por ato unilateral da Administração, prevista no artigo 138 da Lei nº 14.133, de 2021, *bem como no art. 1º, § 2º, item 3, do Decreto estadual nº 55.938, de 2010, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto estadual nº 57.159, de 2011, na hipótese da configuração de trabalho em caráter não eventual por pessoas físicas, com relação de subordinação ou dependência, quando o Contratado for sociedade cooperativa (se admitida a participação/contratação de cooperativa).*

13.1.2. O contrato poderá ser extinto por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021, devendo a extinção ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.1.3. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção contratual se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.1.3.1. Se a operação societária de que trata a subdivisão acima implicar mudança em pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizada alteração subjetiva por termo aditivo.

13.2. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido da indicação de:

- 13.2.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 13.2.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 13.2.3. Indenizações e multas.
- 13.3. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento de eventual desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 13.4. Se for constatada irregularidade no procedimento licitatório ou na execução contratual, caso não seja possível o saneamento, a decisão pela Contratante sobre a suspensão da execução ou sobre a declaração de nulidade do contrato somente será adotada na hipótese em que se revelar medida de interesse público, observado o disposto nos artigos 147 a 149 da Lei nº 14.133, de 2021, conferindo-se ao Contratado oportunidade para prévia manifestação e participação na instrução.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)

- 14.1. No presente exercício, as despesas decorrentes desta contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no respectivo Orçamento do Estado, na dotação abaixo discriminada:

I. Gestão/Unidade: 53057/532302

II. Fonte de Recursos: 280210001

III. Programa de Trabalho: 09122530357520000

IV. Elemento de Despesa: 3390.39

V. Plano Interno: 000.000.0100

VI. Nota de Empenho:

- 14.2. Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

- 15.1. Aplicam-se aos casos omissos as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e disposições regulamentares pertinentes, e, subsidiariamente, as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

- 16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.
- 16.2. O Contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo da Contratante, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 16.3. Se o contrato não contemplar preços unitários para serviços cujo aditamento se fizer necessário, esses serão fixados por meio da aplicação da relação geral entre os valores da proposta e o do orçamento-base da Administração sobre os preços referenciais ou de mercado vigentes na data do aditamento, respeitados os limites estabelecidos no artigo 125 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

- 16.4. Eventuais alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, respeitadas as disposições da Lei nº 14.133, de 2021, admitindo-se que, nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, a formalização do aditivo ocorra no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 16.5. Caso haja alteração unilateral do contrato que aumente ou diminua os encargos do Contratado, o equilíbrio econômico-financeiro inicial será restabelecido no mesmo termo aditivo.
- 16.6. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

- 17.1. Incumbirá à Contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei nº 14.133, de 2021, e ao art. 8º, § 2º, da Lei nº 12.527, de 2011, c/c art. 22 do Decreto estadual nº 68.155, de 2023.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO (art. 92, §1º)

- 18.1. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer questões que decorrerem deste Termo de Contrato, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa, conforme art. 92, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento em 02 (duas) vias, que, lido e achado conforme pelo Contratado e pela Contratante, vai por eles assinado para que produza todos os efeitos de Direito, sendo assinado também pelas testemunhas abaixo identificadas.

*[Local], [dia] de [mês] de [ano]. **OU** [Local], data da última assinatura eletrônica das partes.*

MARINA BRITO BATTILANI
PRESIDENTE
Representante legal da Contratante

DIEGO FERNANDO FERREIRA DE OLIVEIRA
DIRETOR DE TECNOLOGIA E RELACIONAMENTO
Representante legal da Contratante

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

ANEXO III

MODELO DE PLANILHA DE PROPOSTA

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total
1	Atendimento eletrônico - URA	unidade	1.923.352	R\$ 0,00	R\$ 0,00
2	RECEPTIVO - Atendimento Humano	unidade	1.282.189	R\$ 0,00	R\$ 0,00
3	ATIVO - Atendimento Humano	unidade	8.000	R\$ 0,00	R\$ 0,00
4	WhatsApp Institucional	unidade	256.437	R\$ 0,00	R\$ 0,00
VALOR TOTAL PARA O PERÍODO DE 30 (TRINTA) MESES					R\$ 0,00

- Validade da proposta: 60 (sessenta) dias

ANEXO IV

**MODELO DE DECLARAÇÃO EXIGIDA PARA HABILITAÇÃO
(em papel timbrado do licitante)**

Eu, _____, portador do CPF nº _____, na condição de representante legal de _____ (nome empresarial ou denominação), interessado em participar do Pregão Eletrônico SPPREV nº 90010/2026, Processo SEI nº 152.00021805/2025-74, DECLARO, sob as penas da Lei, que o licitante:

a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do parágrafo único do artigo 117 da Constituição Estadual; e

b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei nº 13.467, de 2017, quando o caso.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)

ANEXO V

**TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO
(CONTRATOS)**

CONTRATANTE: SÃO PAULO PREVIDÊNCIA

CONTRATADO: _____

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): _____

OBJETO: _____

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE GESTÃO E GOVERNO DIGITAL
SÃO PAULO PREVIDÊNCIA



São Paulo, _____ de _____ de _____.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome:

Cargo:

CPF:

**RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA
DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:**

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pela Contratante:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura: _____

Pela Contratada:

Nome: _____ Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome:

Cargo:

CPF: _____

Assinatura: _____

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

DEMAIS RESPONSÁVEIS (*):

Tipo de ato sob sua responsabilidade: _____

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

(*) - O Termo de Ciência e de Notificação deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e de Notificação, será ele objeto de notificação específica.

ANEXO VI

DECRETO Nº 69.328, DE 22 DE JANEIRO DE 2025

Aprova o Código de Ética da Administração Pública direta e autárquica do Estado de São Paulo.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições legais,

Decreta:

Artigo 1º - Fica aprovado o Código de Ética da Administração Pública direta e autárquica, na forma do Anexo que integra este decreto.

Artigo 2º - A Controladoria Geral do Estado poderá editar normas complementares necessárias à execução deste decreto e divulgar cartilha simplificada, em meios físico e digital, para maior alcance das disposições do Código de Ética.

Parágrafo único - Fica autorizada a edição, pelos órgãos e entidades da Administração direta e autárquica, de orientações específicas, complementares à cartilha simplificada, necessárias à aplicação do Código de Ética em seus respectivos âmbitos.

Artigo 3º - Os representantes do Estado nas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público adotarão as providências necessárias ao cumprimento deste decreto, no que couber, em seus respectivos âmbitos.

Artigo 4º - Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogado o Decreto nº 60.428, de 8 de maio de 2014.

TARCÍSIO DE FREITAS

Arthur Luis Pinho de Lima

Guilherme Piai Silva Filizzola

Jorge Luiz Lima

Marilia Marton Correa

Vinicius Mendonça Neiva

Samuel Yoshiaki Oliveira Kinoshita

Marcelo Cardinale Branco

Valéria Muller Ramos Bolsonaro

Fábio Prieto de Souza

Natália Resende Andrade Ávila

Andrezza Rosalém Vieira
Lais Vita Mercedes Souza
Eleuses Vieira de Paiva
Osvaldo Nico Gonçalves
Marcello Streifinger
Marco Antonio Assalve
Helena dos Santos Reis
Luciane Farias Leite
Marcos da Costa
Caio Mario Paes de Andrade
Rafael Antonio Cren Benini
Stephanie Yukie Hayakawa da Costa
Gilberto Kassab

ANEXO
CÓDIGO DE ÉTICA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E
AUTÁRQUICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I
Do Código, sua Abrangência e Aplicação

Artigo 1º - O Código de Ética da Administração Pública direta e autárquica é instrumento de orientação e governança pública, a ser observado como referencial ético e de integridade pelos agentes públicos estaduais, em suas relações internas e externas, sem prejuízo da incidência dos demais deveres e proibições legais e regulamentares.

Seção II

Dos Objetivos

Artigo 2º - São objetivos deste Código de Ética:

I - nortear a conduta dos agentes públicos, evitando a ocorrência de quaisquer desvios, em especial, aqueles que possam ensejar a aplicação de sanções;

II - estabelecer e disseminar princípios éticos, de forma a auxiliar os agentes públicos na adoção de decisões e comportamentos íntegros, no âmbito público, nas relações público-privadas e no desempenho de atividades particulares que possam interferir na imagem institucional do órgão ou entidade;

III - fomentar a cultura de integridade na Administração Pública estadual;

IV - incrementar a qualidade dos serviços prestados à sociedade;

V - aumentar a confiança da população nos órgãos e entidades da Administração Pública estadual.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS E VALORES FUNDAMENTAIS

Artigo 3º - O exercício de cargo, emprego ou função públicos deverá observar os seguintes princípios e valores fundamentais:

I - legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, finalidade, motivação e eficiência;

II - neutralidade político-partidária, religiosa e ideológica;

III - transparência, reforçando o compromisso com a boa governança e o interesse público;

IV - otimização dos recursos disponíveis, preservação e defesa do patrimônio público e proteção socioambiental;

V - comprometimento com a promoção da cidadania e da inclusão;

VI - probidade e responsabilidade;

VII - zelo pela imagem institucional dos órgãos e entidades.

CAPÍTULO III

DAS CONDUTAS ESPERADAS

Artigo 4º - São condutas esperadas dos agentes públicos:

I - respeitar e cumprir as normas que regem seu vínculo funcional, em regime presencial ou em teletrabalho, em especial:

- a) ser assíduo;
- b) observar modalidade e horário de sua jornada de trabalho;
- c) atender, nos prazos e condições estabelecidas, demandas para elaboração e entrega de trabalhos, assim como mensagens, ligações e solicitações para participação de reuniões e de outras atividades relacionadas às suas competências, durante o horário de expediente;
- d) tratar as pessoas com urbanidade, respeito, gentileza e prontidão;
- e) utilizar linguagem clara e apropriada ao contexto, em qualquer forma de comunicação institucional;
- f) manter iniciativas colaborativas e proativas;
- g) contribuir para prevenir qualquer forma de preconceito ou discriminação;

II - ser íntegro e contribuir para o fortalecimento da cultura de integridade, adotando, inclusive, as seguintes providências:

- a) comunicar, imediatamente, ao canal adequado, a ocorrência de fato ou ato contrário à legislação;
- b) prevenir conflitos de interesses, devendo informar à autoridade competente qualquer caso que possa assim ser configurado;
- c) agir de forma imparcial e objetiva;
- d) zelar pela transparência pública;
- e) observar o dever legal de sigilo e preservação de informações privilegiadas;
- f) portar-se de maneira discreta e guardar reserva sobre assuntos tratados no ambiente de trabalho;
- g) observar as normas específicas acerca do recebimento de brindes e presentes;
- h) utilizar os bens e materiais públicos de acordo com suas finalidades e necessidades de interesse público;

III - atuar com profissionalismo, inclusive, mediante adoção das seguintes práticas:

- a) aperfeiçoar-se contínua e permanentemente para o exercício das funções públicas;
- b) manter-se atualizado em relação à legislação, procedimentos e avanços tecnológicos pertinentes à sua área de atuação;
- c) compartilhar, sempre que permitido, informações úteis ao desenvolvimento ou à melhoria dos fluxos de trabalho;

d) zelar pela entrega de trabalhos e realização de atividades com qualidade técnica;

IV - fazer uso das mídias digitais, dos recursos tecnológicos e de informação com responsabilidade, empregando as seguintes cautelas:

a) manter postura seletiva, criteriosa e respeitosa em suas publicações, de modo a não ensejar comprometimento da imagem ou da credibilidade do órgão ou entidade ou dos demais agentes públicos;

b) abster-se de utilizar os canais de comunicação institucional para fins particulares ou divergentes do interesse público;

c) conhecer e respeitar as políticas de segurança da informação e de uso dos recursos tecnológicos;

d) utilizar os sistemas eletrônicos a que tenha acesso em razão de suas atribuições, exclusivamente para o desempenho de atividades relacionadas ao cumprimento de deveres funcionais.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 5º - As condutas que possam configurar violação ao presente Código de Ética serão apuradas nos termos da legislação vigente.

Artigo 6º - Cabe à Controladoria Geral do Estado e às Unidades de Gestão de Integridade dirimir dúvidas relacionadas às disposições deste Código de Ética.

ANEXO VII
PLANILHA ORÇAMENTÁRIA

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total
1	Atendimento eletrônico - URA	unidade	1.923.352	R\$ 1,43	R\$ 2.750.393,36
2	RECEPTIVO - Atendimento Humano	unidade	1.282.189	R\$ 9,44	R\$ 12.103.864,16
3	ATIVO - Atendimento Humano	unidade	8.000	R\$ 10,75	R\$ 86.000,00
4	WhatsApp Institucional	unidade	256.437	R\$ 8,73	R\$ 2.238.695,01
VALOR TOTAL PARA O PERÍODO DE 30 (TRINTA) MESES					R\$ 17.178.952,53