

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE
MINAS GERAIS - ARSAE/MG

AVISO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO POR VALOR
(COMPRA DE BENS OU CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS)

COTAÇÃO ELETRÔNICA DE PREÇOS – COTEP Nº 0006/2025		
PROCESSO DE COMPRA:	2441002 00006/2025	
CONTRATANTE:	AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE MINAS GERAIS - ARSAE	
OBJETO:	Prestação de serviços de solução de assistente virtual inteligente - Chatbot para os serviços de atendimentos via Chatbot e Mensagem Ativa (notificações) via WhatsApp, que deve ser executado conforme condições do Termo de Referência.	
VALOR ESTIMADO:	R\$47.293,20 (quarenta e sete mil duzentos e noventa e três reais e vinte centavos)	
CRITÉRIO DE JULGAMENTO:	MENOR PREÇO	
EXCLUSIVIDADE ME/EPP/EQUIPARADAS:	SIM	
LOCAL:	Portal de Compras do Estado de Minas Gerais - http://compras.mg.gov.br/	
DATA DA SESSÃO DE LANCES	HORÁRIO DA ABERTURA	HORÁRIO DO FECHAMENTO
16/05/2025	08:59 hora(s)	15:00 hora(s)

SUMÁRIO

1. PREÂMBULO
2. OBJETO
3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
4. DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA E INGRESSO NA COTEP
5. DA ETAPA DE LANCES
6. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
7. DA HABILITAÇÃO
8. DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO
9. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO
10. DA CONTRATAÇÃO
11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
12. DISPOSIÇÕES GERAIS

1. PREÂMBULO

Torna-se público que a AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE MINAS GERAIS - ARSAE/MG, realizará contratação direta na modalidade dispensa de licitação por valor, na forma eletrônica (Cotação Eletrônica de Preços - COTEP), do tipo menor preço, regime de global, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Resolução SEPLAG nº 34, de 24 de março de 2023, e demais legislações aplicáveis.

2. OBJETO

- 2.1. A presente COTEP tem por objeto a contratação de serviços de solução de assistente virtual inteligente (Chatbot),

destinados ao atendimento automatizado via Chatbot e ao envio de **Mensagens Ativas (notificações)** por meio da plataforma WhatsApp, a ser executado conforme as condições estabelecidas no **Termo de Referência**, bem como nas **especificações e condições constantes deste Aviso de Dispensa de Licitação por Valor** e seus anexos.

2.2. Havendo mais de um lote, faculta-se ao fornecedor a participação em quantos forem de seu interesse. Ressalta-se que ao optar por participar do lote, a proposta deverá contemplar todos os itens que o compõe.

2.3. Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no [Portal de Compras MG](#) e as especificações técnicas constantes no Aviso de Dispensa de Licitação por Valor e seus anexos, o fornecedor participante deverá obedecer a este último.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. A participação nesta COTEP se dará exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#).

3.1.1. As orientações aos fornecedores para participação na Cotação Eletrônica de Preços – COTEP são apresentadas no [Manual COTEP MG - NLLC - Versão Fornecedor](#), disponível no Portal de Compras MG.

3.2. A aplicação dos benefícios previstos nos arts. 49, inciso IV, e 48, inciso I da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro 2006 c/c o art. 14, inciso III, do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018, ocorrerá de acordo com o estabelecido no Anexo I - Termo de Referência.

3.2.1. A obtenção do benefício a que se refere o subitem anterior:

3.2.1.1. não se aplica no caso de contratação direta para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, ao item cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.2.1.2. fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização do procedimento, ainda não 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.

3.2.2. Nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, deverá ser considerado o valor anual do contrato na aplicação dos limites previstos nos subitens 3.2.1.1 e 3.2.1.2.

3.3. Para fins do disposto neste Aviso, o enquadramento dos beneficiários indicados no caput do art. 3º do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018 se dará da seguinte forma:

3.3.1. microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme definido nos incisos I e II do caput e § 4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

3.3.2. agricultor familiar, conforme definido na Lei Federal nº 11.326, de 24 de julho de 2006;

3.3.3. produtor rural pessoa física, conforme disposto na Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991;

3.3.4. microempreendedor individual, conforme definido no § 1º do art. 18-A da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

3.4. **Poderão participar** desta COTEP os fornecedores cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta contratação direta, e que estejam regularmente credenciados no Cadastro Geral de Fornecedor – CAGEF do Estado de Minas Gerais, nos termos do Decreto Estadual nº 47.524, de 6 de novembro de 2018 e Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro de 2018.

3.4.1. A inscrição no CAGEF deve ser realizada no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis antes da data da abertura da COTEP, por meio do site www.compras.mg.gov.br - [Acesso a informações - Manuais - Fornecedor](#).

3.4.2. Cada fornecedor deverá inscrever, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um fornecedor na presente COTEP.

3.4.3. O representante receberá uma senha eletrônica de acesso, de caráter pessoal e intransferível, ficando excluída da responsabilidade do provedor ou do órgão/entidade promotor da COTEP por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

3.4.4. É dever do representante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no CAGEF 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.

3.4.5. A inscrição junto ao provedor do sistema implica a presunção da capacidade técnica do fornecedor e do seu representante para realização das transações inerentes à COTEP.

3.4.6. O fornecedor se responsabiliza:

3.4.6.1. por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Portal de Compras MG, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão ou entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

3.4.6.2. pelo acompanhamento das operações no sistema, admitindo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

3.5. O fornecedor que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006, disciplinados no Decreto Estadual nº 47.437, de 2018 e pela Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576, de 6 de julho de 2016, deverá comprovar a condição de beneficiário no momento da sua inscrição ou quando da atualização de seus dados cadastrais no CAGEF, desde que ocorram em momento anterior ao cadastro da proposta comercial.

3.5.1. Não havendo comprovação, no CAGEF, da condição de beneficiário até o momento do registro de proposta, o fornecedor não fará jus aos benefícios listados no Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

3.6. Para informações relativas ao cadastro junto ao Cadastro Geral de Fornecedor do Estado de Minas Gerais - CAGEF, consulte o link: <https://compras.mg.gov.br/fornecedores/cadastro-geral-de-fornecedores-cagef/> ou entre contato por meio do e-mail cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br. Para dúvidas sobre acesso e navegação no Portal de Compras, participação em licitações entre contato pelo e-mail atendimentoosiad@planejamento.mg.gov.br.

3.7. **Não poderão participar desta COTEP** as empresas que:

3.7.1. Não atendam às condições deste Aviso de Dispensa de Licitação por Valor e seus anexos;

- 3.7.2. Enquadrem-se como empresa estrangeira que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 3.7.3. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).
- 3.7.4. Que se enquadrem nas seguintes situações:
- 3.7.4.1. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- 3.7.4.1.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 3.7.4.2. 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 contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 3.7.4.3. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da COTEP, impossibilitada de participar da licitação ou contratação direta em decorrência de sanção que lhe foi imposta, conforme legislação vigente;
- 3.7.4.3.1. O impedimento de que trata o subitem anterior será também aplicado ao fornecedor 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 fornecedor.
- 3.7.4.4. 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 contratação direta 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;
- 3.7.4.5. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei Federal nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 3.7.4.6. Empresas que tenham como proprietários controladores ou diretores membros dos poderes legislativos da União, Estados ou Municípios ou que nelas exerçam funções remuneradas, conforme art. 54, II, "a", c/c art. 29, IX, ambos da Constituição da República;
- 3.7.4.7. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Aviso de Dispensa de Licitação por Valor, 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;
- 3.7.4.8. Empresas reunidas em consórcio;
- 3.7.4.9. Sociedades cooperativas.

4. DO CADASTRAMENTO DA PROPOSTA E INGRESSO NA COTEP

- 4.1. Após a divulgação do Aviso de Dispensa de Licitação por Valor, os fornecedores cadastrarão, exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#), a proposta contendo o preço até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio, informando, obrigatoriamente no sistema:
- 4.1.1. O valor unitário e o valor total de cada lote.
- 4.2. Os fornecedores poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema até a data e horário marcados para a abertura da sessão pública.
- 4.3. Os preços ofertados, tanto na fase do lançamento da proposta no sistema, quanto na sessão de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, e deverão:
- 4.3.1. ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.
- 4.3.2. incluir todos os tributos, encargos sociais, frete até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente do fornecedor, inclusive os custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos eventuais termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 4.4. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 4.5. O cadastramento das propostas implica obrigatoriedade no cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Anexo I - Termo de Referência, assumindo o fornecedor o compromisso de cumprir o objeto nos seus termos, bem como de prestar o serviço, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição, quando for o caso.
- 4.6. No momento do cadastramento da proposta, o fornecedor deverá, também, assinalar em campo próprio do [Portal de Compras MG](#), as seguintes declarações:
- 4.6.1. que manifesta ciência em relação ao inteiro teor do ato convocatório e dos seus anexos, concorda com suas condições, declara que a sua proposta econômica compreenderá a integralidade dos custos, nos termos do art. 63, §1º, da Lei Federal nº. 14.133, de 2021, para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal de 1.988, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data da sua entrega em definitivo e atendo aos requisitos de habilitação neles estabelecidos.
- 4.6.2. que inexistente fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública, e que comunicará a superveniência de ocorrência impeditiva ao órgão ou entidade Contratante, conforme disposto na alínea "a" do inciso II do art. 9º da Resolução Seplag nº 34/2024;
- 4.6.3. que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1.988, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.
- 4.6.4. que se responsabiliza pelas transações que forem efetuadas no sistema em seu nome, assumindo-as como firmes e

verdadeiras;

4.6.5. No caso de fornecedor beneficiário (ME/EPP/Equiparadas) indicado no caput do art. 3º do Decreto Estadual nº 47.437, de 2018, também deverá ser declarado:

4.6.5.1. que não ultrapassou o limite de faturamento definido no art. 4º da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49.

4.6.5.2. que caso possua restrição no(s) documento(s) de regularidade fiscal, assume o compromisso de promover a regularização caso venha a formular o lance vencedor, cumprindo plenamente os demais requisitos de habilitação.

4.7. A falsidade das declarações mencionadas no item anterior sujeitará o fornecedor às sanções dispostas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sem prejuízo de outras penalidades aplicáveis.

4.8. Os fornecedores estabelecidos no Estado de Minas Gerais **que usufruem do benefício de isenção do ICMS**, conforme dispõe o Decreto Estadual nº 48.589, de 22 de março de 2023, deverão informar na(s) proposta(s) que será(ão) preenchida(s) diretamente no Portal de Compras, o(s) preço(s) resultante(s) da dedução do ICMS, conforme Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 3.458, de 22 de julho de 2003 e alterações.

4.8.1. As fases de classificação das propostas, da etapa de lances, do julgamento dos preços, da adjudicação e da homologação serão realizadas a partir dos preços dos quais foram deduzidos os valores relativos ao ICMS.

4.8.2. O disposto nos subitens 4.8 e 4.8.1 não se aplica aos contribuintes mineiros optantes pelo regime do Simples Nacional.

5. DA ETAPA DE LANCES

5.1. Na data e horário estabelecidos neste Aviso de Dispensa de Licitação por Valor, a sessão pública será automaticamente aberta para o envio de lances públicos e sucessivos, sendo encerrada no horário de finalização de lances, também já previsto neste Aviso.

5.2. Iniciada a fase competitiva, os fornecedores poderão encaminhar lances públicos e sucessivos exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#).

5.3. O fornecedor será imediatamente informado do recebimento do seu lance e do valor consignado no registro.

5.4. O lance deverá ser ofertado pelo valor global do lote.

5.4.1. O fornecedor somente poderá oferecer lance de **valor inferior** em relação ao último lance por ele ofertado, observado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, quando for o caso.

5.5. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.6. Durante a sessão pública os fornecedores serão informados em tempo real do valor do melhor lance registrado, bem como poderão visualizar todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, sendo vedada a identificação do fornecedor.

5.7. Os lances serão ordenados pelo sistema e divulgados em ordem crescente, quando adotado o critério de julgamento por menor preço.

5.8. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

5.9. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.10. Na hipótese de haver lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no Portal de Compras MG.

5.10.1. Na hipótese de não serem enviados lances, e haver empate entre duas ou mais propostas, será realizado sorteio para classificação das propostas empatadas.

5.11. Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos fornecedores, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

5.12. Quando a desconexão do sistema eletrônico persistir por tempo superior a 10 minutos para a ARSAE, a sessão pública será suspensa, após a finalização do envio dos lances, e reiniciada somente decorridas 24 horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1. Encerrada a fase de lances, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação do fornecedor melhor classificado, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura compra, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

CONSULTA AOS CADASTROS	FORNECEDOR PESSOA JURÍDICA - CNPJ	FORNECEDOR PESSOA FÍSICA - CPF	SÓCIO MAJORITÁRIO* - CPF e/ou CNPJ
CADIN – Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais acessível pelo site http://consultapublica.fazenda.mg.gov.br/ConsultaPublicaCADIN/consultaSituacaoPublica.do ;	SIM	SIM	NÃO
CAFIMP – Cadastro de Fornecedores Impedidos acessível pelo site https://www.cagef.mg.gov.br/fornecedor-web/gov/prodemge/seplag/fornecedor/publico/index.zul	SIM	SIM	NÃO
Consulta da situação eleitoral, acessível pelo site https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/titulo-e-local-de-votacao/copy_of_consulta-por-nome	NÃO	SIM	NÃO
Certidão de fornecedores Inidôneos TCU, acessível pelo site https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:111970551082228::::P3_TIPO:CPF		SIM	NÃO

Consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) mantidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), acessível pelo site https://certidoes.cgu.gov.br/	NÃO (Consultas já integram a certidão consolidada do TCU)	SIM	NÃO
Consulta ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), acessível pelo site https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php?validar=form .		SIM	SIM
Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (Integra 4 certidões: (1) fornecedores Inidôneos, (2) CNIA - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, (3) CEIS - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e (4) CNEP - Cadastro Nacional de Empresas Punidas . Acesso disponível no site https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/	SIM	NÃO	NÃO
Nota: *A consulta ao cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) será realizada em nome do fornecedor melhor classificado e, também, de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.			

6.2. Caso conste na consulta a existência de ocorrências impeditivas indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas consultadas.

6.2.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

6.2.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

6.2.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será desclassificado, por falta de condição de participação.

6.3. Havendo necessidade, o responsável pelo procedimento poderá suspender a sessão posteriormente à conclusão da etapa de lances, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

6.4. Verificadas as condições de participação, a Administração 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 Aviso de Dispensa de Licitação por Valor em seus anexos, considerando os valores unitários e totais de referência de cada item do lote.

6.5. Poderá haver a negociação de condições mais vantajosas com o primeiro colocado, exclusivamente por meio do Portal de Compras MG e de forma pública e transparente. O(s) valor(es) da negociação deverá(ão) ser registrado(s) em campo próprio do referido sistema.

6.6. Quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, tiver a sua proposta desclassificada em razão de sua oferta permanecer acima do preço máximo definido para a compra, a negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, exclusivamente por meio do Portal de Compras MG, respeitada a ordem de classificação.

6.7. Estando o preço compatível, será solicitado ao fornecedor classificado em primeiro lugar o envio da sua proposta comercial assinada e adequada ao(s) último(s) valor(es) ofertado(s) ou, quando não ocorrerem lances, contendo o(s) preço(s) inicialmente ofertado(s), devendo ser observado o modelo apresentado no Anexo II – Proposta Comercial, e o disposto a seguir.

6.7.1. A proposta deverá conter a descrição do objeto ofertado, a marca e modelo do produto (quando for o caso), e o preço unitário e total, devidamente atualizado.

6.7.2. O prazo de validade da proposta é o disposto no Anexo I - Termo de Referência.

6.7.3. Os arquivos referentes à proposta comercial deverão ser assinados eletronicamente.

6.7.3.1. Para assinatura eletrônica, poderá ser utilizado o Portal [Gov.br](#). A realização da assinatura digital importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica, tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

6.7.4. Caso a proposta e os documentos que a acompanham sejam assinados por mandatário, deverão ser encaminhados, também, a procuração e cópia da carteira de identidade do mandatário subscritor.

6.8. O fornecedor mineiro, não optante pelo Simples Nacional, deverá informar na proposta comercial o preço resultante da dedução do ICMS e o preço com ICMS.

6.8.1. O disposto no subitem anterior não se aplica aos contribuintes mineiros optantes pelo Simples Nacional, devendo estes anexar à sua proposta comercial a ficha de inscrição estadual, na qual conste a opção pelo Simples Nacional, podendo o responsável pelo procedimento, na sua falta, consultar a opção por este regime através do site: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>.

6.9. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita da área técnica especializada no objeto.

6.10. Será desclassificada a proposta classificada em 1º lugar que:

6.10.1. conter vícios insanáveis;

6.10.2. descumprir as especificações técnicas pormenorizadas contidas neste Aviso de Dispensa por Valor, no Anexo I - Termo de Referência e demais anexos;

6.10.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo global e unitário definido para a contratação;

6.10.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração; e/ou

6.10.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Aviso de Dispensa por Valor e/ou do Anexo I - Termo de Referência e demais anexos, desde que insanáveis.

6.11. Será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

6.11.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, por apresentar preços global ou unitários simbólicos, irrisórios

ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

6.11.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

6.12. Se houver indícios de inexecutabilidade da proposta, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, deverão ser efetuadas diligências, para que o fornecedor comprove a executabilidade da proposta.

6.13. Erros ou falhas no preenchimento da proposta não constituem motivo para a desclassificação. A proposta poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

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

6.14. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

6.15. **Da apresentação de amostras e/ou Prova de Conceito:**

6.15.1. Não haverá apresentação de amostras/prova de conceito no presente certame.

6.16. Encerrada a análise quanto ao julgamento e aceitabilidade da proposta, o responsável pelo procedimento realizará a verificação da habilitação do fornecedor classificado em primeiro lugar.

7. DA HABILITAÇÃO

7.1. O responsável pelo procedimento iniciará a análise dos documentos de habilitação do fornecedor classificado em 1º lugar, sendo exigidos somente aqueles elencados no Anexo I - Termo de Referência.

7.2. A verificação dos documentos será realizada por meio de consulta ao Cagef, assegurado aos demais participantes o direito de acesso aos dados constantes do sistema.

7.3. O fornecedor deverá manter atualizadas as comprovações constantes do Certificado de Registro Cadastral - CRC para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública.

7.4. Havendo a necessidade de envio de documentos complementares aos já apresentados para a habilitação, na forma estabelecida no subitem 7.2, ou de documentos não constantes do Cagef, o fornecedor melhor classificado será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, sob pena de inabilitação, no prazo de **2 (duas) horas**, prorrogável por igual período, por meio de solicitação do fornecedor, devidamente justificada, ou de ofício, a critério do Agente de Contratação.

7.4.1. A não regularização dos documentos constantes do CRC no prazo do subitem anterior implicará a inabilitação do fornecedor, salvo se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

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

7.5.1. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

7.6. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Dispensa Licitação por Valor e seus anexos.

7.7. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

7.8. Constatado o pleno atendimento às exigências deste instrumento convocatório, o fornecedor será habilitado.

8. DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO

8.1. A autoridade superior poderá revogar o procedimento de contratação direta, por motivo de conveniência e oportunidade, e deverá anular por ilegalidade insanável, de ofício ou por provocação de terceiros, assegurada a prévia manifestação dos interessados, pelos critérios e na forma de que trata o art. 71, incisos II e III e §4º, da Lei 14.133, de 2021.

8.2. Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados (art. 71, § 3º, Lei Federal nº 14.133, de 2021).

8.3. O motivo determinante para a revogação do processo contratação direta deverá ser resultante de fato superveniente devidamente comprovado.

8.4. Ao pronunciar a nulidade, a autoridade indicará expressamente os atos com vícios insanáveis, tornando sem efeito os subsequentes que deles dependam, e dará ensejo à apuração de responsabilidade de quem lhes tenha dado causa.

8.5. Caberá recurso no prazo de 3 dias úteis contados a partir da data da anulação ou revogação da contratação direta, observado, no que couber, o disposto nos arts. 165 e 168 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

8.6. Na hipótese da ilegalidade de que trata o item 8.1 ser constatada durante a execução contratual, aplica-se o disposto no art. 147 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

9.1. Encerradas as etapas de julgamento e de habilitação, o processo será encaminhado à autoridade competente para adjudicação do objeto e homologação do procedimento, observado, no que couber, o disposto no art. 71 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.2. Ao homologar o procedimento, as informações serão enviadas ao PNCP automaticamente, e ficarão disponíveis para consulta no [Portal de Compras MG](#).

10. DA CONTRATAÇÃO

10.1. Após a homologação, caso se conclua pela contratação, o fornecedor vencedor será convocado para assinar o termo de contrato ou aceitar ou retirar o instrumento equivalente, no **prazo de 5 (cinco)** dias úteis a contar do recebimento da comunicação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções dispostas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e outras penalidades aplicáveis.

10.1.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

10.1.2. Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente decorrentes desta contratação direta, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

10.1.3. O adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato ou do instrumento equivalente.

10.1.4. Será facultado à Administração, quando o convocado não apresentar situação regular no momento de assinar o contrato, não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, convocar os fornecedores remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato ou retirada do instrumento equivalente, nas condições propostas pelo fornecedor vencedor.

10.1.5. Na hipótese de nenhum dos fornecedores aceitar a contratação nos termos do item 10.1.4, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do Aviso, poderá:

10.1.5.1. convocar os fornecedores remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço ou inferior ao desconto do adjudicatário;

10.1.5.2. adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

10.1.6. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou da entidade promotora da contratação direta.

10.1.7. A regra do item 10.1.6 não se aplicará aos fornecedores remanescentes convocados na forma do item 10.1.5.1.

10.2. As condições de apresentação de Garantia da Execução são aquelas previstas no Anexo I - Termo de Referência e no Anexo III - Minuta de Contrato.

10.3. O aceite ou retirada da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

10.3.1. O instrumento equivalente está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

10.3.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Aviso de Dispensa de Licitação por Valor e seus anexos;

10.4. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e concordam com os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma lei.

10.5. O prazo de vigência da contratação encontra-se previsto no Anexo I - Termo de Referência.

10.6. Decorrido o prazo de validade da proposta indicado no Aviso Dispensa por Valor sem convocação para a contratação, ficarão os fornecedores liberados dos compromissos assumidos.

10.7. O instrumento de contratação, e demais atos firmados com a Administração, serão assinados de maneira eletrônica, por intermédio do Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais - SEI/MG.

10.7.1. Para a assinatura eletrônica, caso ainda não possua cadastro, o(s) fornecedor(es) interessado(s) deverá(ão) acessar o Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais - SEI/MG, por meio do link www.sei.mg.gov.br/usuarioexterno, e clicar em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado".

10.7.2. Dúvidas com relação ao cadastro no SEI podem ser encaminhadas para o e-mail adriano.silva@arsae.mg.gov.br, responsável para o atendimento SEI da Arsae.

10.7.3. A realização do cadastro como UsuárioExterno no SEI/MG importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto Estadual nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica na modalidade cadastrada (login/senha), tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. As sanções administrativas incidentes estão estabelecidas no Anexo I - Termo de Referência.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Este Aviso de Dispensa por Valor deverá ser lido e interpretado na íntegra, e após encaminhamento da proposta não serão aceitas alegações de desconhecimento.

12.2. O procedimento será divulgado no [Portal de Compras MG](#) e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

12.3. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

- 12.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Aviso de Dispensa por Valor, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, e consideram-se os dias úteis. Só se iniciam e expiram os prazos em dia de expediente na Administração.
- 12.5. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Dispensa de Licitação por Valor, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.
- 12.6. No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.
- 12.7. É facultado ao Agente de Contratação ou à Autoridade Superior, em qualquer fase do julgamento, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.
- 12.8. As normas disciplinadoras deste Aviso de Dispensa de Licitação por Valor serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da compra.
- 12.9. Os fornecedores 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 desta contratação direta.
- 12.10. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.
- 12.11. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes desta contratação direta, valendo esta cláusula como renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.
- 12.12. Os interessados poderão examinar ou retirar gratuitamente o presente Aviso de Dispensa de Licitação por Valor e seus anexos no site www.compras.mg.gov.br e www.gov.br/pncp/pt-br.
- 12.13. Integram este Aviso de Dispensa de Licitação por Valor, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA.
- ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS
- ANEXO III - MINUTA DE CONTRATO.

Daniela Maria de Paula
Gerente e Planejamento, Gestão e Finanças / GPGF
Arsae/MG



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Maria de Paula**, Gerente, em 09/05/2025, às 16:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **113033499** e o código CRC **19C690A0**.

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DATA	ÓRGÃO/ENTIDADE SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRA
06/05/2025	Ouvidoria da Arsae-MG	2441002

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA OU UNIDADE ADMINISTRATIVA
Nome: Evandro Antônio Brazil Filho E-mail: evandro.brazil@arsae.mg.gov.br	Ouvidoria da Arsae-MG

SUMÁRIO

- 1 - OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO
- 2 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO
- 3 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
- 4 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO
- 5 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO
- 6 - PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO
- 7 - MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO
- 8 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR
- 9 - HABILITAÇÃO
- 10 - OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

11 - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12 - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

13 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento ao cidadão por meio de Assistente virtual - Chatbot via WhatsApp e da Mensageria Ativa via WhatsApp e módulo de gestão de atendimento, sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

ITEM	CÓDIGO E DESCRIÇÃO - SIAD	TIPOS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE (24 MESES)	UNIDADE DE AQUISIÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL 24 MESES (R\$)
1	111686	Atendimento Receptivo Humano Telefônico	0	UNID	R\$0	R\$0
		Atendimento Ativo Humano Telefônico	0	UNID	R\$0	R\$0
		E-mail/formulário Eletrônico/fale conosco	0	UNID	R\$0	R\$0
		Unidade de Resposta Audível Eletrônica (ura)	0	UNID	R\$0	R\$0
		Atendimento Via Chat Humano	0	UNID	R\$0	R\$0
		Atendimento Via CHATBOT	36.000	UNID	R\$0,75	R\$27.000,00

		Mensagem Ativa (notificações) Via WhatsApp	12.000	UNID	R\$0,94	R\$ 11,280,00
		Atendimento Via VOICEBOT	0	UNID	R\$0	R\$0
2	34401	Horas de Desenvolvimento	40	HORA HOMEM	R\$226,33	R\$9.053,20

1.2. Lotes Exclusivos para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:

A participação na presente Cotação Eletrônica de Preços é aberta a todos (sem exclusividade ou reserva de lotes para microempresas, empresas de pequeno porte e equiparados aos benefícios do Decreto nº 47.437, de 2018 e Lei Complementar nº 123, de 2006).

1.3.Da Contratação:

1.3.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro meses) (Máximo de 10 anos) contado do primeiro dia útil subsequente à divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), prorrogável por até no máximo de 10 anos, na forma dos artigos. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

1.3.1.1. A presente prestação de serviço é enquadrada como continuada, sendo a vigência plurianual mais vantajosa para a Administração.

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

1.4. Descrição da Solução:

1.4.1. A contratação visa atender a uma necessidade pública contínua: o atendimento ao cidadão por meio de canal digital de comunicação. Trata-se de um serviço que integra múltiplos componentes tecnológicos e humanos, a fim de garantir que o atendimento ocorra de forma permanente, eficiente e segura.

1.4.2. A solução deve englobar o fornecimento e a sustentação de uma plataforma digital que permita a gestão de toda a jornada do cidadão, por meio de um assistente virtual inteligente (*Chatbot*) integrado ao canal de mensagens WhatsApp *Business*, utilizando CONTA OFICIAL. A plataforma deve funcionar em ambiente web, estar acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com 99,5% de disponibilidade, e permitir o atendimento simultâneo de, no mínimo, 100 usuários.

1.4.3. A contratação inclui os seguintes elementos:

1.4.3.1. Fornecimento e sustentação da solução tecnológica (software e infraestrutura);

1.4.3.2. Recursos humanos especializados para operação, configuração e manutenção da plataforma;

1.4.3.3. Serviços de implantação, personalização, suporte técnico e atualização da ferramenta durante toda a vigência do contrato;

1.4.3.4. Disponibilização de painel de gestão (*dashboard*) para acompanhamento dos atendimentos e dos indicadores de desempenho;

1.4.3.5. Registro e extração de relatórios detalhados sobre os atendimentos realizados, incluindo número de interações, tópicos mais acessados, tempo de resposta, índice de satisfação, falhas no atendimento e tempo de inatividade.

1.4.4. O assistente virtual deverá permitir:

1.4.4.1. A criação e edição de fluxos de atendimento (árvores de decisão);

1.4.4.2. Personalização das respostas conforme o perfil do usuário identificado;

1.4.4.3. Registro de cada atendimento com número de protocolo;

1.4.4.4. Avaliação de satisfação do cidadão ao final de cada sessão;

1.4.4.5. Integração com serviços cognitivos e bases de dados externas;

1.4.4.6. *Logout* automático após período de inatividade configurável;

1.4.4.7. Comunicação segura e criptografada (HTTPS/SSL ou similar);

1.4.4.8. Extração automatizada dos números de telefone utilizados nas interações, com identificação do código de área (DDD), sempre que tecnicamente viável.

1.4.5. A plataforma deve operar em modelo SaaS (Software como Serviço), com responsabilidade da contratada sobre a infraestrutura, segurança e atualizações da solução.

1.4.6. Estima-se uma média mensal de 1.500 interações. Cada sessão será considerada como uma unidade de cobrança, sendo entendida como a troca de mensagens com um mesmo usuário dentro de um intervalo de 24 horas a partir da primeira mensagem.

1.4.7. A solução deve permitir a realização de backup diário da base de dados, sem interrupção dos serviços, e garantir a integridade e segurança da informação durante todo o período contratual.

1.4.8. Ao fim do contrato, toda a base de dados, registros, configurações e customizações realizadas devem ser entregues à Arsae-MG em meio digital, em formato acessível aos sistemas de tecnologia da informação utilizados pela Agência, sem custo adicional.

1.4.9. A contratada será responsável pelo fornecimento da conta oficial do WhatsApp Business, bem como de toda a infraestrutura física e lógica necessária à operação da solução, sem custo adicional para a Arsae-MG.

1.4.10. A plataforma de gestão e monitoramento do assistente virtual deverá ser acessada via sítio eletrônico próprio da contratada, com possibilidade de configuração de fluxos, tipos de respostas, tempo de inatividade e extração de relatórios gerenciais.

1.4.11. A contratada deverá disponibilizar manual de integração e demais documentos técnicos necessários à interoperabilidade com outros sistemas ou serviços da Arsae-MG.

1.4.12. Quaisquer atualizações ou melhorias da solução durante o contrato deverão ser implementadas sem ônus à Arsae-MG.

1.4.13. A contratada deve disponibilizar serviços de apoio e participar do refinamento dos processos de atendimento, além de garantir a implantação completa do painel de gestão.

1.4.14. Métricas Adotadas:

1.4.14.1. Preâmbulo:

1.4.14.1.1. Com o avanço tecnológico e a necessidade crescente de modernização dos canais de relacionamento entre o Estado e o cidadão, a Administração Pública Estadual busca formas mais eficientes e econômicas de prestação dos serviços públicos. A contratação de serviços de atendimento ao cidadão por meio de tecnologias como Assistentes Virtuais Inteligentes (Chatbot) e Mensageria Ativa via WhatsApp representa uma evolução no modelo de atendimento, agregando agilidade, comodidade e redução de custos

com outros serviços de atendimento (MG-Ouv e atendimentos telefônicos);

1.4.14.1.2. Para mensurar esses serviços e garantir que o pagamento ocorra com base nos resultados efetivamente entregues, será adotada neste edital a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) como métrica de medição. A utilização dessa unidade segue uma tendência já consolidada no âmbito da Administração Pública Federal, baseada na aplicação da métrica UST (Unidade de Serviço Técnico), recomendada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) como forma de remunerar serviços por desempenho, conforme a Súmula TCU nº 269/2012.

1.4.14.2. Fica estabelecida a Unidade de Serviço de Atendimento (USA) como métrica de medição adotada, permitindo aos órgãos participantes mensurarem os resultados e o atendimento aos níveis de serviço para os serviços de atendimento de cada produto, inclusive para fins de pagamento;

1.4.14.2.1. O entendimento de que a adoção de uma métrica que permita a mensuração dos resultados para pagamento dos serviços efetivamente prestados coaduna-se com as boas práticas na gestão contratual e na melhoria da eficiência da gestão orçamentária;

1.4.14.2.2. A Unidade de Serviço de Atendimento é representada pela medida padrão de atendimento dos canais disponibilizados nesse Edital e será proporcionalizado (%) para cada canal de atendimento;

1.4.14.2.3. Foi adotado como uma unidade de atendimento padrão (100%) o valor referente ao canal Receptivo Humano Telefônico (155), tendo em vista contratações anteriores realizadas pelos órgãos do Estado de Minas Gerais;

1.4.14.2.4. As quantidades de USA apresentadas no Termo de Referência, correspondem a estimativa inicial esperada, com base nas demandas dos serviços existentes e na expectativa de migração e expansão para novos canais, conforme histórico de demandas;

1.4.14.2.5. A quantidade de USA estimada para um determinado item poderá ser utilizada nos demais serviços, tendo em vista a imprevisibilidade da aceitação e da utilização dos novos canais.

1.4.15. Implantação do Painel da Central de Atendimento - Horas de Desenvolvimento de Sistemas:

1.4.15.1. São as horas necessárias para o desenvolvimento, integração, testes e disponibilização em ambiente de homologação e produção dos serviços demandados pela Arsae-MG.

1.4.16. Informações Complementares ao Objeto:

1.4.16.1. São partes integrantes deste Termo de Referência o ANEXO A – Detalhamento dos Serviços (documento SEI nº 112855795).

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação justifica-se pela necessidade de ampliação, modernização e integração dos canais de atendimento da Ouvidoria da Arsae-MG, em conformidade com os princípios da Lei nº 14.129/2021, que estimula a eficiência, a inovação e a participação cidadã.

2.2. Com a evolução dos meios digitais e a massiva utilização de dispositivos móveis pela população, faz-se necessário atualizar os serviços prestados à sociedade, tornando-os mais ágeis, acessíveis e menos onerosos para a Administração.

2.3. A manutenção de canais como Chatbot via WhatsApp e mensagem ativa via WhatsApp permitirá diversificar as formas de atendimento, absorver demandas reprimidas e oferecer suporte à população em tempo real, fortalecendo a imagem institucional da Arsae-MG.

2.4. A contratação também está alinhada com as diretrizes de transformação digital e de incentivo ao uso de ferramentas de autoatendimento, aumentando a autonomia dos cidadãos e otimizando o uso dos recursos públicos.

2.5. Por meio de um Assistente Virtual Inteligente, a Administração Pública Estadual oportunizará ao cidadão mais uma ferramenta de interatividade para obter informações do governo, sem interferência humana, por meio soluções WEB e automatizadas de Serviços Inteligentes de Autoatendimento, constituindo um importante elemento de transformação, engajando cada vez mais os usuários e permitindo que estes encontrem as informações que procuram e resolvam seus problemas com maior comodidade e agilidade.

2.6. Caso não haja a contratação do serviço, haverá redução do número de canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos pela Arsae-MG e poderá resultar no aumento de manifestações registradas no sistema MG-Ouv.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1 Da Participação de Consórcios:

3.1.1. Será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

3.2. Da Participação de Cooperativa:

3.2.1. Será permitida a participação de sociedades cooperativas, nos termos do art. 16 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

3.3. Da Subcontratação:

3.3.1. Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual.

3.4. Da Sustentabilidade:

3.4.1. Não há viabilidade de adoção de critérios ou práticas de sustentabilidade na presente contratação.

3.5. Da Indicação de Marcas ou Modelos:

3.5.1. Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação.

3.6. Da Vedação de Utilização de Marca ou Modelo:

3.6.1. Não haverá vedação de marca/modelo na presente contratação.

3.7. Da Exigência de Carta de Solidariedade:

3.7.1. Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

3.8. Da Garantia da Contratação:

3.8.1. Não será exigida garantia da contratação para este objeto.

3.9. Condições e Especificações da Garantia do Serviço:

3.9.1. Será aplicada ao serviço somente a garantia legal estabelecida pelo art. 26, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

3.10. Da Vistoria:

3.10.1. Não há necessidade de realização de vistoria prévia ao local de execução dos serviços.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. Prazo e Condições da Prestação do Serviço:

4.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.1.1.1. Início da execução do objeto 10 (dez) dias da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente;

4.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho;

4.1.1.2.1. Método de trabalho: Utilização de tecnologias de atendimento como Assistentes Virtuais (Chatbot), plataformas de mensageria ativa (WhatsApp Business API) e canais de atendimento integrados;

4.1.1.2.2. Etapas:

4.1.1.2.2.1. Levantamento de requisitos e personalização dos fluxos de atendimento;

4.1.1.2.2.2. Desenvolvimento e configuração dos sistemas;

4.1.1.2.2.3. Testes em ambiente de homologação;

4.1.1.2.2.4. Validação pela Arsae-MG;

4.1.1.2.2.5. Publicação em ambiente de produção;

4.1.1.2.2.6. Monitoramento contínuo e manutenção dos serviços.

4.1.1.2.3. Procedimentos:

4.1.1.2.3.1. Atendimento automatizado inicial com triagem de solicitações;

4.1.1.2.3.2. Encaminhamento para atendimento humano quando necessário;

4.1.1.2.3.3. Registro e análise dos dados de atendimento.

4.1.1.2.3.4. Tecnologias utilizadas:

4.1.1.2.3.4.1. Plataforma de Chatbot;

4.1.1.2.3.4.2. Painel de gestão de atendimentos;

4.1.1.2.3.4.3. Sistema de relatórios e métricas de desempenho (dashboards).

4.1.1.2.3.5. Frequência e periodicidade:

4.1.1.2.3.5.1. Atendimento ao cidadão: disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana;

4.1.1.2.3.5.2. Atendimento humano: conforme horário previamente definido pela Arsae-MG;

4.1.1.2.3.5.3. Relatórios de desempenho: mensais;

4.1.1.2.3.5.4. Manutenções evolutivas: conforme necessidade e autorização da contratante.

4.1.1.3. Cronograma de realização dos serviços (sujeito a ajustes após alinhamento com a Arsae-MG):

4.1.1.3.1. Período estimado após ordem de serviço:

4.1.1.3.1.1. Levantamento de requisitos: 1 a 5 dias úteis;

4.1.1.3.1.2. Desenvolvimento e configuração: até 5 dias úteis a contar da conclusão da etapa anterior;

4.1.1.3.1.3. Testes e homologação: até 5 dias úteis a contar da conclusão da etapa anterior;

4.1.1.3.1.4. Implantação em produção: até 5 dias úteis a contar da conclusão da etapa anterior;

4.1.1.3.1.5. Início do atendimento: até 5 dias úteis a contar da conclusão da etapa anterior.

4.1.1.4. Etapas e marcos principais:

4.1.1.4.1. Etapa 1 – Planejamento e levantamento de requisitos: Período: do 1º ao 5º dia útil;

4.1.1.4.2. Etapa 2 – Desenvolvimento e parametrização: Período: do 6º ao 15º dia útil;

4.1.1.4.3. Etapa 3 – Testes em ambiente de homologação: Início: após a conclusão da etapa anterior;

4.1.1.4.4. Etapa 4 – Validação e entrada em produção: Início: até 5 dias úteis após homologação;

4.1.1.4.5. Etapa 5 – Operação e suporte continuado: Início: após entrada em produção, por todo o período contratual.

4.1.1.5. Outras condições de execução do serviço:

4.1.1.5.1. A contratada deve disponibilizar equipe técnica para suporte e esclarecimento de dúvidas sempre que solicitado;

4.1.1.5.2. É obrigatória a apresentação de relatórios mensais com dados de uso, indicadores de desempenho e registros de falhas ou indisponibilidades;

4.1.1.5.3. As manutenções corretivas e evolutivas devem ser realizadas sem prejuízo ao funcionamento do serviço, preferencialmente fora do horário de pico;

4.1.1.5.4. Toda comunicação com o cidadão deve seguir as diretrizes de linguagem simples, respeitosa e clara.

4.2. Do Local e Horário da Prestação do Serviço:

4.2.1. Os serviços contratados serão prestados em Central de Atendimento própria da CONTRATADA, em território Nacional, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, onde será feita a gestão e

fiscalização do contrato e treinamentos, sendo de fácil acesso, visando assim uma melhor e mais rápida comunicação das partes e também uma maior agilidade na solução dos possíveis problemas administrativos, técnicos e operacionais em horário comercial;

4.2.2. Horário de Atendimento:

4.2.2.1. Atendimento Multicanal (Mensageria Instantânea e Chatbot): disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais.

4.2.3. Apoio ao Atendimento (Back office): de segunda a sexta-feira, no horário de 07:00 às 19:00 horas.

4.2.4. O objeto não será parcelado, ou seja, o lote deve ser único, tendo em vista que trata-se de uma solução que envolve mapeamento dos processos, integração e operacionalização da solução, os recursos utilizados devem ser coordenados e integrados, a fim de se obter o melhor desempenho da solução no atendimento aos consumidores, de forma que o objeto não poderá ser parcelado, sendo, portanto, agrupado, visando ainda economia de escala, manutenção dos mesmos padrões de atendimento e eficiência administrativa, a contratação será feita em único grupo com itens de serviços complementares.

4.3. Dos Materiais a Serem Disponibilizados:

4.3.1. Não será necessário disponibilizar materiais de consumo e de uso duradouro.

4.4. Do Regime de Execução:

4.4.1. O regime de execução do contrato será a **empreitada por preço unitário**.

5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

5.1. Do Recebimento:

5.1.1. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo (s) detalhado (s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

5.1.1.1. Salvo disposição em contrário no contrato, em ato normativo ou neste Termo de Referência, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do contratado.

5.1.1.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato irá 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, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

5.1.1.3. 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.

5.1.1.4. 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.

5.1.1.5. Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo (s) detalhado (s) que comprove (m) o atendimento das exigências contratuais, no prazo de até 10 (dez) corridos, contados a partir do recebimento provisório.

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

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

5.1.1.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade,

deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, notificando o Contratado para emissão de nota fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

5.2. Da Avaliação da Execução do Objeto:

5.2.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR). A solução deverá ser capaz de operar ininterruptamente (24 horas x 7 dias da semana), pelo menos em 99,5% do tempo, por meio de redundância adequada de sua infraestrutura física e lógica, e ser capaz de atender, simultaneamente, pelo menos 100 usuários;

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

5.3. Da Liquidação:

5.3.1. A Liquidação será efetuada no prazo de até 10 (dez) corridos, dias corridos contados da data do recebimento definitivo do serviço e respectivo aceite do Contratante.

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

5.3.2.1. O vencimento;

5.3.2.2. A data da emissão;

5.3.2.3. Os dados do contrato e do órgão Contratante;

5.3.2.4. O período respectivo de execução do objeto;

5.3.2.5. O valor a pagar; e

5.3.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

5.3.4. A nota fiscal, ou o instrumento de cobrança equivalente, deverá ser acompanhada da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4. Do Pagamento:

5.4.1. O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o Contratado indicar, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final da liquidação a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo Contratante.

5.4.2. A Administração deve observar a ordem cronológica nos pagamentos, conforme disposto no art. 141 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4.3. No caso de atraso pelo Contratante, por culpa exclusiva da Administração, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo).

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

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

5.4.5. O Contratado deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos neste documento durante toda a contratação.

5.4.5.1. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista do Contratado não impedem o pagamento se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento do Contratado e rescisão contratual.

5.4.6. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

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

5.4.7.1. Não produza os resultados acordados;

5.4.7.2. Deixe de executar, ou não execute com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

5.4.7.3. Deixe de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilize-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada. **5.5. Da Antecipação do Pagamento:**

5.4.8. A presente contratação não permite a antecipação de pagamento parcial ou total.

6. PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

7. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

7.1.Regras Gerais:

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da referida Lei, e artigos 15 e 16 do Decreto nº 48.587, de 17 de março de 2023.

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

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

7.1.4. Após a assinatura do contrato ou retirada/aceitabilidade de instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada 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.

7.1.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e art. 14 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.1.6. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade do Contratado e eventualmente aplicar sanções.

7.2. Da Fiscalização do Contrato:

7.2.1. O fiscal do contrato prestará apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências, nos termos do inciso I do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.2. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e nos termos do inciso II do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.3. O fiscal do contrato emitirá notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção, nos termos do inciso III do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.4. O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso IV do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.5. O fiscal do contrato comunicará imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas, nos termos do inciso V, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.6. O fiscal do contrato fiscalizará a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato, nos termos do inciso VI, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.7. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, nos termos do inciso VII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.8. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VIII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.9. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade do Contratado por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

7.3. Da Gestão do Contrato:

7.3.1. O gestor do contrato orientará os fiscais de contrato no desempenho de suas atribuições, nos termos do inciso I, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato ou terceiros contratados, das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informará à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, nos termos do inciso II, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, nos termos do inciso III, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.4. O gestor do contrato coordenará a autuação da rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, nos termos do inciso IV, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.5. O gestor do contrato coordenará os atos preparatórios relativos à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização da celebração de aditivos, prorrogações, reajustes ou rescisões contratuais, nos termos do inciso V, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.6. O gestor do contrato realizará o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VI, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.7. O gestor do contrato elaborará o 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, de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, nos termos do inciso VII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.8. O gestor do contrato tomará as 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 Federal nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso, nos termos do inciso VIII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.4. Do Preposto:

7.4.1. Não será necessária a designação de preposto pelo Contratado.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Dispensa de Licitação por valor, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sob a forma ELETRÔNICA, que culminará com a seleção da proposta de MENOR PREÇO por lote.

8.1.1. O fornecedor somente poderá oferecer lance de [valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado, observado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances. **8.1.2.** O intervalo mínimo de diferença de R\$ 1,0 (um real) entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 1,0 (um real).

8.2. Dos Critérios da Aceitabilidade da Proposta:

8.2.1. A proposta terá validade 60 (sessenta) dias corridos contados da data de sua apresentação.

8.3. Da Prova de Conceito (PoC):

8.3.1. Não será exigida a apresentação de prova de conceito nesta contratação.

9. HABILITAÇÃO

9.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.1.1. Habilitação Jurídica:

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

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

9.1.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.1.1.4. Sociedade empresária, Sociedade Limitada Unipessoal – SLU ou sociedade identificada como Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

9.1.1.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de

sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.1.1.7. 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;

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

9.1.1.9. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento à Agricultura Familiar – PRONAF-DAP, nos termos do art. 16 do Decreto nº 46.712, de 29 de janeiro de 2015;

9.1.1.10. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165);

9.1.1.11. Ato de autorização para o exercício da atividade de serviço de telecomunicações e/ou comunicação multimídia, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), nos termos do art. 2º do Regulamento sobre Autorização para Prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução Anatel nº 614/2013;

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

9.1.1.13. Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio, público ou particular, ou outro documento indicativo dos propósitos de associação entre os proponentes, em se tratando de consórcio instituído para o fim específico de participar do certame.

9.1.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

9.1.2.1. Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

9.1.2.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.1.2.3. Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei:

9.1.2.3.1. A prova de regularidade fiscal e seguridade social perante a Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, bem como das contribuições previdenciárias e de terceiros;

9.1.2.3.2. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais e/ou municipais referentes ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.1.2.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;

9.1.2.5. 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 da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, 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;

9.1.2.6. Comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

9.1.3. Qualificação Econômico-Financeira:

9.1.3.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, emitida nos últimos 06 (seis) meses;

9.1.3.2. Demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais:

9.1.3.2.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo fornecedor de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

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

9.1.3.2.1.1. Passivo Circulante

9.1.3.2.1.2. Caso a empresa fornecedora apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação.

9.1.3.2.1.2.1. Para os casos de consórcios, exceto os consórcios compostos, em sua totalidade, de microempresas e pequenas empresas, caso o licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido acréscimo de 20% (vinte por cento) sobre o valor exigido de licitante individual para a habilitação econômico-financeira, conforme o art. 15, § 1º da Lei Federal nº 14.133/2021.

9.1.3.2.1.3. As empresas criadas no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura, conforme disposto no art. 65, § 1º da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.1.3.2.1.4. O Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.1.3.2.1.5. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.1.3.2.1.6. Caso o fornecedor seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei Federal nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

9.1.3.2.1.7. Os licitantes sujeitos ao regime estabelecido na Lei Complementar Federal nº 123/06 (Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte) poderão apresentar em substituição ao Balanço Patrimonial, a Declaração Simplificada Anual ou a Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica, a seu critério, conforme art. 27, da Lei Complementar 123, de 2006.

9.1.4. Qualificação Técnico-Operacional e Técnico-Profissional:

9.1.4.1. Não será exigida a apresentação de documentos relativos à qualificação técnico-operacional e técnico-profissional.

9.1.5. Declaração:

9.1.5.1. Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei nos termos do art. 93 da Lei Federal nº 8.213, de 1991 e em outras normas específicas, conforme previsto no inciso IV do art. 63 da Lei Federal nº. 14.133, de

2021.

9.1.5.2. Caso o licitante não cumpra os requisitos exigidos em sede de declaração, deverá apresentar justificativa e documentos comprobatórios dos fatos alegados, para fins de análise da Administração.

9.1.6. Habilitação de Consórcios:

9.1.6.1. No caso da participação de empresas reunidas em consórcio, deverá acompanhar os documentos de habilitação, a comprovação de compromisso público ou particular do consórcio, subscrito pelas empresas consorciadas, com apresentação da proporção de participação de cada uma das consorciadas e indicação da empresa líder, que deverá representar as consorciadas perante o Estado de Minas Gerais, observadas as normas do art. 15 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.1.6.2. Deverão ser apresentados os documentos previstos no item referente à Habilitação, por parte de cada consorciado, admitindo-se, para efeito de qualificação técnica, o somatório dos quantitativos de cada consorciado, e, para efeito de qualificação econômico-financeira, o somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação.

9.1.6.3. As empresas consorciadas serão solidariamente responsáveis pelas obrigações do consórcio na fase de licitação e durante a execução do contrato.

9.1.6.4. Antes da celebração do contrato, deverá ser promovida a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido no item 9.1.6.1.

9.1.6.5. Apenas os consórcios compostos exclusivamente por beneficiários indicados no caput do art. 3º do Decreto 47.437, de 26 de junho de 2018, poderão usufruir dos benefícios legais da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, desde que a soma do faturamento das empresas consorciadas não ultrapasse o limite previsto no inciso II, artigo 3º, da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

9.1.6.6. Não é permitido que uma empresa, consorciada simultaneamente em mais de um consórcio ou de forma isolada, participe do mesmo procedimento de contratação.

9.1.6.7. A substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pelo órgão ou entidade contratante e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no procedimento que originou o contrato.

9.1.7. Habilitação de Cooperativas:

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

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

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

9.1.7.1.3. c) A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à execução contratual;

9.1.7.1.4. d) O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

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

9.1.7.1.6. [f\) A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;](#)

9.1.7.1.7. g) Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: i) ata de fundação; ii) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; iii) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; iv) editais de convocação das três últimas

assembleias gerais extraordinárias; v) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e vi) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação.

10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

10.1. Do Contratante:

10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o presente Termo de Referência, o contrato ou documento que o substitua e seus anexos;

10.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

10.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas expensas;

10.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, atestar nas notas fiscais/faturas da efetiva prestação do serviço, objeto deste Termo de Referência;

10.1.5. Rejeitar, no todo ou em parte os os serviços prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial do Contratado;

10.1.6. Comunicar o Contratado para emissão de nota fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

10.1.7. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição dos materiais em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

10.1.8. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Termo de Referência;

10.1.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado durante a execução do contrato ou documento que o substitua;

10.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

10.1.11. A Administração terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do protocolo do requerimento, tratado no item 10.1.10, para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período, conforme art. 123, Lei Federal nº 14.133, de 2021;

10.1.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos;

10.1.13. Aplicar ao Contratado as sanções legais e regulamentares;

10.1.14. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.;

10.1.15. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço;

10.1.16. 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 empregados, prepostos ou subordinados.

10.2. Do Contratado:

10.2.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

10.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 1990;

10.2.3. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

10.2.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso III, art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

10.2.5. 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 de sua execução ou dos materiais nela empregados;

10.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

10.2.7. Arcar com os descontos nos pagamentos ou garantia, se for o caso, do valor correspondente aos danos sofridos, devidamente comprovados;

10.2.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

10.2.9. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao Contratante para ateste e pagamento;

10.2.10. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste Termo de Referência;

10.2.11. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.;

10.2.12. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não onerará o objeto do contrato;

10.2.13. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual;

10.2.14. Paralisar, por determinação do 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;

10.2.15. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;

10.2.16. 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, conforme art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

10.2.16.1. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

10.2.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no inciso II, alínea “d”, art. 124 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

10.2.19. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

10.2.20. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste documento, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa

técnica e a legislação de regência;

10.2.21. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Federal nº 13.709, de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução do objeto contratado;

10.2.22. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

10.2.23. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

10.2.24. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o Contratado ou fornecedor que:

11.1.1. Der causa à inexecução parcial da contratação;

11.1.2. Der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.1.3. Der causa à inexecução total da contratação;

11.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

11.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

11.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

11.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante o procedimento e execução do contrato;

11.1.9. Fraudar o procedimento ou praticar ato fraudulento na execução da contratação;

11.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

11.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 2013.

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

11.2.1. Advertência - quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 2º, art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

11.2.2. Impedimento de licitar e contratar - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 4º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

11.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.8 a 11.1.12, bem como nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 5º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021);

11.2.4. Multa:

11.2.4.1. Moratória 10% ([dez por cento]) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

11.3. As sanções previstas nos subitens 11.2.1, 11.2.2 e 11.2.3 poderão ser aplicadas cumulativamente com

a multa, conforme disposto no § 7º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme § 8º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.5. A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, conforme disposto no § 9º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, conforme disposto no art. 157, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.8. 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 Federal nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.9. Em observância ao disposto no § 1º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, na aplicação das sanções serão considerados:

11.9.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.9.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.9.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.9.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

11.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal 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 Federal nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos no art. 159 da referida Lei de Licitações.

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

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

11.13. 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 Federal nº 14.133, de 2021.

11.14. Os débitos do Contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 20.946,60 (vinte mil, novecentos e quarenta e seis reais e sessenta centavos), conforme custos unitários apostos no quadro constante do subitem 1.1 deste Termo de Referência.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei nº 25.124, de 30/12/2024.

13.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação: 2441.17.125.010.4015.0001.339039.60.0.59.1.

13.2. A dotação relativa ao exercício financeiro subsequente será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Responsável pela Elaboração:

Nome: Diana Manrique Canuto

Masp.: 1.371.718-6

Nome: Evandro Antônio Brazil Filho

Masp.: 1.241.511-3

Responsável pela Aprovação:

Stefani Ferreira de Matos

Masp.: 752.666-8



Documento assinado eletronicamente por **Stefani Ferreira de Matos, Chefe de Gabinete**, em 09/05/2025, às 15:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Evandro Antonio Brazil Filho, Ouvidor(a)**, em 09/05/2025, às 16:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Diana Manrique Canuto, Servidor(a) Público(a)**, em 09/05/2025, às 16:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **113091124** e o código CRC **177DA675**.

Referência: Processo nº 2440.01.0001462/2025-31

SEI nº 113091124

ANEXO II- MINUTA PADRONIZADA DE PROPOSTA COMERCIAL PARA
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

PROPOSTA COMERCIAL PARA A DISPENSA DE LICITAÇÃO POR VALOR Nº 06/2025 (a ser preenchida em papel timbrado da proponente)	
DADOS A CONSTAR NA PROPOSTA	PREENCHIMENTO PELO PROPONENTE
Razão Social:	
CNPJ:	
Endereço:	
Telefone:	
Endereço Eletrônico:	
Nome do Representante Legal:	
CPF do Representante Legal:	

ITEM 1	Item 01 - _____, conforme especificação técnica do item ____ do Anexo I do Aviso de Dispensa de Licitação por Valor.	VALOR UNITÁRIO / MENSAL	VALOR TOTAL /ANUAL
		R\$	R\$
	Item 02 - _____, conforme especificação técnica do item ____ do Anexo I do Aviso de Dispensa de Licitação por Valor.	VALOR UNITÁRIO / MENSAL	VALOR TOTAL /ANUAL
		R\$	R\$
VALOR TOTAL DO LOTE		R\$	
ITEM 2	Item xx - _____, conforme especificação técnica do item ____ do Anexo I do Aviso de Dispensa de Licitação por Valor.	VALOR UNITÁRIO / MENSAL	VALOR TOTAL /ANUAL
		R\$	R\$
	VALOR TOTAL DO LOTE		R\$
Observações:			
Prazo de Validade da Proposta:			

Declaro que:

- a) serão atendidas todas as condições comerciais estabelecidas no Anexo I – Termo de Referência, deste Aviso de Dispensa de Licitação por Valor;
- b) nos preços propostos encontram-se incluídos todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas e financeiros, taxas, seguros e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto a ser contratado na presente dispensa de licitação por valor e que estou de acordo com todas as normas da solicitação de propostas e seus anexos;
- c) esta proposta foi elaborada de forma independente pelo proponente, sem que tenha havido troca de informações ou quaisquer interferências de terceiros;

As informações disponibilizadas neste documento estão sujeitas ao previsto na Lei n.º 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Data e local.

Assinatura do Representante Legal da Empresa



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Maria de Paula**, **Gerente**, em 09/05/2025, às 15:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **113243719** e o código CRC **BC609E49**.

MINUTA

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO
DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE MINAS GERAIS
ARSAE/LOG - Núcleo de Logística (GELOG)

v2.2025.02

* MINUTA DE DOCUMENTO

TERMO DE CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO POR VALOR

CONTRATO Nº [INSERIR Nº]/2025,
DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS,
QUE ENTRE SI CELEBRAM
A AGÊNCIA REGULADORA DE
SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE
ÁGUA E DE ESGOTAMENTO
SANITÁRIO DE MINAS GERAIS -
ARSAE E A EMPRESA [].

A Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais- ARSAE-MG, com sede na Rodovia Papa João Paulo II, 4001, Serra Verde, CEP 31.630-901, Edifício Gerais, 2º andar, na cidade de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, endereço de correio eletrônico: compras@arsae.mg.gov.br, inscrita no cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ – sob o número 11.099.618/0001-77, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo Diretor Sr. **Samuel Alves Barbi Costa**, brasileiro, CPF nº ***.409.876.**, designado pela Portaria nº 334 de 06 de fevereiro de 2024, e [inserir nome do CONTRATADO], endereço de correio eletrônico [inserir e-mail], inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ – sob o número [inserir nº parcial do CNPJ], com sede na [inserir endereço/município], neste ato representada por Sr(a). [inserir nome do representante do CONTRATADO], doravante denominado **CONTRATADO**, celebram o presente Contrato, decorrente da **Dispensa de Licitação por valor - COTEP nº 006/2025**, em observância às disposições da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, à legislação estadual, às disposições deste Contrato e, ainda, no que couber, as demais normas específicas aplicáveis ao objeto, ainda que não citadas expressamente.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

- 1.1. O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de solução de assistente virtual inteligente - Chatbot para os serviços de atendimentos via Chatbot e Mensagem Ativa (notificações) via WhatsApp, que deve ser executado conforme condições do Termo de Referência.
- 1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
 - 1.2.1. Termo de Referência;
 - 1.2.2. Aviso de Dispensa de Licitação por Valor;ive
 - 1.2.3. Informações inseridas no Portal de Compras de Minas Gerais;
 - 1.2.4. Proposta comercial do CONTRATADO;
 - 1.2.5. Eventuais anexos dos documentos acima.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

2.1. O regime de execução contratual, os modelos de execução e de gestão contratuais, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega e de recebimento do objeto constam no Termo de Referência.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

3.1. O prazo de vigência é de 24 meses contado(s) a partir do primeiro dia útil subsequente à divulgação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), sendo prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos artigos 105, 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

3.2. A prorrogação do contrato é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO (art. 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

3.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

3.4. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências dos efeitos de aplicação das sanções.

4. CLÁUSULA QUARTA – PREÇO

4.1. O valor da contratação é de R\$ [inserir valor (inserir valor por extenso)].

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, 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.

4.3. O valor indicado no item 4.1. é meramente estimativo, de modo que o pagamento será realizado ao CONTRATADO de acordo com os quantitativos efetivamente executados.

5. CLÁUSULA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro na(s) dotação(ões) orçamentária(s) abaixo indicada(s):

- 2441.17.125.010.4015.0001.3.3.90.40.06.0.59.1
- 2441.17.125.010.4015.0001.3.3.90.39.60.0.59.1
- 2441.17.125.010.4015.0001.3.3.90.40.02.0.59.1

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

6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1. As condições de pagamento estão estabelecidas no Termo de Referência.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA ALTERAÇÃO DE PREÇOS

7.1. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA observado o interregno mínimo de 12 meses, contados do orçamento estimado, em 08/05/2025, conforme disposto nos arts. 92, §§ 2º e 3º da Lei nº 14.133/2021, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.2. O direito a que se refere o item 7.1 deverá ser efetivamente exercido mediante pedido formal da CONTRATADA até 180 dias após o atingimento do lapso de 12 (doze) meses sob pena de preclusão do direito ao seu exercício.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, manter-se-á o marco inicial descrito no item 7.1

7.4. Os preços são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

7.4.1. Considera-se data do orçamento estimado a data de assinatura do Mapa Comparativo de preços.

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

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. Os preços contratados poderão ser atualizados, por meio de Termo Aditivo, para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato, conforme disposto no art. 124, II, alínea “d”, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.7.1. O reequilíbrio econômico-financeiro ocorrerá por acordo entre as partes, e poderá ser solicitado pelo CONTRATANTE ou pelo CONTRATADO, mediante pedido formal.

7.7.1.1. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação, conforme disposto no parágrafo único do art. 131 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.7.1.2. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DO CONTRATADO

8.1. As obrigações técnicas relativas à execução do objeto (descrição, funcionamento e aplicação) estão descritas no Termo de Referência.

9. CLAUSULA NONA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

9.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. As sanções administrativas incidentes à inexecução do objeto são descritas no Termo de Referência.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXTINÇÃO

11.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contratantes.

11.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o CONTRATANTE, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

11.2.1. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do CONTRATADO pelo CONTRATANTE nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

11.2.2. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

11.3. O contrato poderá ser extinto em decorrência do não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, e demais motivos previstos no [artigo 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.3.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139 da mesma Lei](#).

11.4. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

11.4.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica CONTRATADA, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

11.5. O termo de extinção do Contrato será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.5.3. Indenizações e multas.

11.6. As partes entregarão, no momento da extinção, a documentação e eventual material de propriedade da outra parte, acaso em seu poder.

11.7. No procedimento que visar à extinção do vínculo contratual, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será assegurado o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

11.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém 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 no procedimento de contratação 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.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1. As PARTES, por si e por seus colaboradores, obrigam-se a atuar no presente contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgão reguladores e/ou fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 2018.

12.2. No presente contrato, a CONTRATANTE assume o papel de controlador e o CONTRATADO assume o papel de operador conforme artigo 5º, VI e VII da Lei nº 13.709, de 2018.

12.3. O CONTRATADO deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pela CONTRATANTE e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto deste contrato, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização da CONTRATANTE, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados.

12.4. As PARTES deverão notificar uma à outra, por meio eletrônico, em até 3 (três) dias úteis, sobre qualquer incidente detectado no âmbito de suas atividades, relativo a operações de tratamento de dados pessoais.

12.5. As PARTES se comprometem a adotar as medidas de segurança administrativas, tecnológicas, técnicas e operacionais necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes.

12.6. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade do CONTRATADO, diante das obrigações de operador, para a proteção de dados pessoais referentes à execução deste contrato.

12.7. As PARTES ficam obrigadas a indicar encarregado pela proteção de dados pessoais, ou preposto, para comunicação sobre os assuntos pertinentes à Lei nº 13.709, de 2018, suas alterações e regulamentações posteriores, quando necessário.

12.8. As PARTES darão conhecimento formal a seus empregados e colaboradores das obrigações e condições acordadas nesta cláusula. As diretrizes aqui estipuladas deverão ser aplicadas a toda e qualquer atividade que envolva a presente contratação.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos pelo art. 124 de Lei Federal nº 14.133, de 2021, desde que devidamente motivado e autorizado pela autoridade competente.

13.1.1. O CONTRATADO é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.1.2. As supressões poderão ultrapassar o limite de 25% (vinte e cinco por cento), desde que haja acordo entre as partes.

13.1.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

13.1.4. 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](#).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA FISCALIZAÇÃO

14.1. A fiscalização da execução do objeto será efetuada por Representante /Comissão especialmente designado pela CONTRATANTE no Termo de Designação de Gestor e Fiscal de Contrato (86269961), na forma estabelecida pelo Termo de Referência, sendo:

14.1.1. Gestor do contrato o servidor EVANDRO ANTÔNIO BRAZIL FILHO, Masp 1.241.511, lotado na Ouvidoria, e, na sua ausência, o servidor FRANCO SERRANO REIS, Masp 1.571.414, lotado na Assessoria de Comunicação Social, para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado;

14.1.2. Fiscal do contrato a servidora DIANA MANRIQUE CANUTO, Masp 1.371.718, lotada na Ouvidoria, e, na sua ausência, o servidor LEANDRO GONÇALVES RIBEIRO, Masp 13.423.006, lotado na Assessoria de Comunicação Social, para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado;

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA– DOS CASOS OMISSOS.

15.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, Decreto-Lei nº 4.657, de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro) e demais normas relativas a licitações e contratos administrativos e, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado (art. 89 da Lei 14.133, de 2021).

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA PUBLICAÇÃO

16.1. Este contrato será publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

16.1.1. O Portal de Compras será integrado ao PNCP para fins de cumprimento do art. 94 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

17.1. As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Contrato.

E, por estarem ajustadas, firmam as partes este instrumento assinado eletronicamente.

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE
ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE MINAS GERAIS**

Samuel Alves Barbi Costa
Diretor

CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Maria de Paula**, **Gerente**, em 09/05/2025, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **112997450** e o código CRC **0D4EC3A0**.

Referência: Processo nº 2440.01.0001462/2025-31

SEI nº 112997450