

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. Pannel 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