

Aviso de Dispensa Eletrônica nº 005/2026

CONTRATANTE (UASG)

CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REDE DE
URGENCIA CENTRO SUL – UASG 928040

OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de licenciamento de software para utilização do chatbot, contemplando a implantação, configuração, suporte e manutenção de plataforma compatível com a API oficial do WhatsApp, em atendimento às necessidades do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Rede de Urgência Centro Sul - CISRU Centro Sul.

VALOR ESTIMADO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$12.336,00 (Doze mil, trezentos e trinta e seis reais)

PERÍODO DE PROPOSTAS

De 06/10/2026 às 14h

Até 09/10/2026 às 08h59

PERÍODO DE LANCES

De 09/10/2026 às 9h

Até 09/10/2026 às 15h

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

SIM

SISTEMA - UASG - Nº DA DISPENSA ELETRÔNICA NA PLATAFORMA

Compras.Gov - www.comprasnet.gov.br/seguro/loginportal.asp - 928040-
72/2026

Sumário

1.OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA	3
2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA.....	3
3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL.....	4
4. FASE DE LANCES.....	5
5. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO.....	6
6. HABILITAÇÃO	7
7. CONTRATAÇÃO.....	9
8. SANÇÕES.....	9
9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....	11

**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REDE DE URGÊNCIA CENTRO SUL –
CISRU CENTRO SUL**

**AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA Nº 005/2026
(Processo Administrativo n.º 051/2026– Dispensa Eletrônica nº 010/2026)**

Torna-se público que o Consórcio Intermunicipal de Saúde da Rede de Urgência Centro Sul – CISRU Centro Sul, por meio do Setor de Licitações, realizará Dispensa Eletrônica nº 010/2026, com critério de julgamento *menor preço global*, na hipótese do art. 75, inciso II, c/c §2º do mesmo artigo, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 67/2021, do Decreto nº 002/2023 do CISRU Centro Sul e demais legislação aplicável.

Data da sessão: 09/10/2026

Link: <https://www.comprasnet.gov.br/seguro/loginportal.asp>

Horário da Fase de Lances: 09h às 15h

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de licenciamento de software para utilização do chatbot, contemplando a implantação, configuração, suporte e manutenção de plataforma compatível com a API oficial do WhatsApp, em atendimento às necessidades do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Rede de Urgência Centro Sul - CISRU Centro Sul, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta e seus anexos.

1.2. O critério de julgamento adotado será o menor preço global, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.3. A especificação do item constante no CATMAT/CATSER não atende de forma integral a necessidade do Consórcio, devendo o licitante se atentar ao detalhamento apresentado no termo de referência para formular sua proposta.

2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA.

2.1. A participação na presente dispensa eletrônica se dará mediante Sistema de Dispensa Eletrônica integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Compras GOV, disponível no endereço eletrônico.

2.1.1. Os prestadores de serviços deverão atender aos procedimentos previstos no Manual do Sistema de Dispensa Eletrônica, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, para acesso ao sistema e operacionalização.

2.1.2. O prestador de serviço é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

2.2. Não poderão participar desta dispensa os prestadores de serviço:

2.2.1. que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);

2.2.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.3. que se enquadrem nas seguintes vedações:

- a) pessoa jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- b) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do CISRU Centro Sul ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- c) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- d) pessoa jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, 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

2.2.4. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário); e

2.2.5. sociedades cooperativas.

3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

3.1. O ingresso do prestador de serviço na disputa da dispensa eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

3.2. O prestador de serviço interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

3.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam a Contratada.

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

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

3.5. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de entregar os materiais nos seus termos em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua adequação.

3.6. A proposta poderá ser excluída, substituída ou modificada até o horário de início da disputa.

3.7. No cadastramento da proposta inicial, o prestador de serviço deverá, também, assinalar “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, às seguintes declarações, quando houver:

3.7.1. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3.7.2. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

3.7.3. que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

3.7.4. que assume a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras;

3.7.5. que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213/91.

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

3.8. Fica facultado ao prestador de serviço, ao cadastrar sua proposta inicial, a parametrização de valor final mínimo, com o registro do seu lance final aceitável (menor preço).

3.8.1. Feita essa opção os lances serão enviados automaticamente pelo sistema, respeitados os limites cadastrados pelo fornecedor e o intervalo mínimo entre lances previsto neste aviso.

3.8.1.1. Sem prejuízo do disposto acima, os lances poderão ser enviados manualmente, na forma da seção respectiva deste Aviso de Contratação Direta;

3.8.2. O valor final mínimo poderá ser alterado pelo prestador de serviço durante a fase de disputa, desde que não assuma valor superior a lance já registrado por ele no sistema.

3.8.3. O valor mínimo parametrizado possui caráter sigiloso aos demais participantes do certame e para o CISRU Centro Sul. Apenas os lances efetivamente enviados poderão ser conhecidos dos fornecedores na forma da seção seguinte deste Aviso.

4. FASE DE LANCES

4.1. A partir das 09h da data estabelecida neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.

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

4.2.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

4.3. O prestador de serviço somente poderá oferecer valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.3.1. O prestador de serviço poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo

sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.

4.3.2. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é o determinado na tabela constante no Termo de Referência.

4.4. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

4.5. Caso o prestador de serviço não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.6. Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do fornecedor.

4.7. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.

4.7.1. 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. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO

5.1. Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

5.2. O prestador de serviço deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados/declarações apresentados, quando solicitado pelo Consórcio.

5.3. No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pelo Consórcio, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.

5.3.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta com preço compatível ao estimado pelo Consórcio.

5.3.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.

5.3.2.1. Em qualquer caso, concluída a negociação, o resultado será registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica.

5.4. Estando o preço compatível a Agente de Contratação poderá efetuar negociação de condições mais vantajosas.

5.5. Ao final das negociações, será solicitado o envio da proposta, bem como de documentos complementares, adequada ao último lance.

5.5.1. Será concedido o prazo de 04 (quatro) horas, após a convocação, para que a empresa anexe no sistema os documentos supracitados, sob pena de desclassificação.

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

5.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

5.6.1. conter vícios insanáveis;

5.6.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;

5.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

5.6.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pelo Consórcio;

5.6.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.

5.7. Quando o prestador de serviço não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

5.7.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos produtos 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.

5.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

5.9. Para fins de análise da proposta poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante dos produtos ou da área especializada no objeto.

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

5.11. Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “sistema” a nova data e horário para a sua continuidade.

5.12. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

6. HABILITAÇÃO

6.1. Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação constam do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA deste aviso e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado da fase de lances.

6.2. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do fornecedor detentor da proposta classificada em primeiro lugar, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

6.2.1. Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das avaliações clínicas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)

6.2.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa participante 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.

6.2.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

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

6.2.2.1.2. O prestador de serviço será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação

6.2.3. Constatada a existência de sanção, o prestador de serviço será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.3. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do prestador de serviço será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

6.3.1. É dever do prestador de serviço atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, no prazo máximo de 04 (quatro) horas, a contar da convocação, a respectiva documentação atualizada, sob pena de inabilitação.

6.3.2. O setor de licitação poderá realizar a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões.

6.3.3. O descumprimento do subitem 6.3.1. implicará a inabilitação do fornecedor, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito de imediato em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

6.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Aviso de Contratação Direta e já apresentados, o prestador de serviço será convocado a encaminhá-los, em formato digital, após solicitação da Administração, no prazo máximo de 04 (quatro) horas, a contar da convocação, sob pena de inabilitação.

6.5. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

6.6. O prestador de serviço enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123/2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal

6.7. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

6.8. Será inabilitado o prestador de serviço que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta e seus anexos.

6.8.1. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o CISRU Centro Sul 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

6.9. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o prestador de serviço será habilitado.

7. CONTRATAÇÃO

7.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será encaminhado o Termo de Contrato pelo CISRU Centro Sul ao adjudicatário, e este terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

7.2. O prazo previsto para assinatura do contrato poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

7.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze meses), prorrogável por até 10 anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021.

7.4. Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

8. SANÇÕES

8.1. Comete infração administrativa o prestador de serviço que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

- a) dar causa à inexecução parcial do contrato/instrumento equivalente;
- b) dar causa à inexecução parcial do contrato/instrumento equivalente que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) dar causa à inexecução total do contrato/instrumento equivalente;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato/instrumento equivalente ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato/instrumento equivalente;

- i) fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato/instrumento equivalente;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.
- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.1.1.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

8.2. O prestador de serviço que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- i) **Advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato/instrumento equivalente, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);
- ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Aviso, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);
- iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Aviso, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)
- iv) **Multa compensatória** de até 10% (dez por cento), sobre o valor total do contrato/instrumento equivalente, no caso de inexecução total do objeto;

8.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

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

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

8.5. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

8.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

8.7. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

8.8. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

8.9. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

8.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

8.11. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas neste aviso e no anexo.

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. O procedimento será divulgado no Compras GOV e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, e encaminhado automaticamente aos prestadores de serviço registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado - SICAF, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

9.2. No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

9.2.1. republicar o presente aviso com uma nova data;

9.2.2. valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

9.2.2.1. No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

9.2.3. fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

9.3. As providências dos subitens 9.2.1 e 9.2.2 acima poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto)

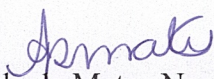
9.4. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

9.5. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

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

- 9.7. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília - DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.
- 9.8. 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, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 9.9. As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta 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 contratação.
- 9.10. Os prestadores de serviço assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.
- 9.11. Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.
- 9.12. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.
- 9.13. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 9.13.1. ANEXO I – Termo de Referência;
- 9.13.2. ANEXO II – Minuta de contrato.

Barbacena, 06 de outubro de 2026.


Ana Paula de Matos Nascimento
Presidente da equipe de planejamento
do CISRU Centro Sul
CISRU - CENTRO SUL
Ana Paula de M. Nascimento
Coordenadora de Compras

*Documento assinado manualmente considerando
que o sistema do gov.br está fora do ar.*

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 051/2026 – Dispensa Eletrônica nº 010/2026

1.DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, “a” e “i” da Lei n. 14.133/2021).

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de licenciamento de software para utilização do chatbot, contemplando a implantação, configuração, suporte e manutenção de plataforma compatível com a API oficial do WhatsApp, em atendimento às necessidades do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Rede de Urgência Centro Sul - CISRU Centro Sul, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE ÚNICO							
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNI-DADE	QUANTI-DADE	CATSER	INTERVALO MÍNIMO P/ LANCE (R\$)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01	Serviço de fornecimento, implantação, configuração, suporte e manutenção de plataforma compatível com a API oficial do WhatsApp	Mês	12	20605	5,48	548,0000	6.576,00
02	Mensagem enviada	Und.	96.000	26352	0,01	0,0600	5.760,00
Valor total estimado: R\$12.336,00 (Doze mil, trezentos e trinta e seis reais)							

1.2. A especificação dos itens constante no CATMAT/CATSER não atende de forma integral a necessidade do Consórcio, devendo o prestador de serviços se atentar ao detalhamento apresentado nesse termo de referência para formular sua proposta.

1.3. O início da prestação de serviços se dará em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

1.4. O custo estimado total da contratação é de R\$12.336,00 (Doze mil, trezentos e trinta e seis reais), conforme custo constante na tabela acima.

1.5. O intervalo mínimo dos lances é de 1% (um por cento) do valor estimado unitário do item.

1.6. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze meses), prorrogável por até 10 anos, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.7. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 2021.

1.8. Do reajuste

1.8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 22/09/2026.

1.8.1.1. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, o preço inicial será reajustado, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘b’, da Lei nº 14.133/2021).

O CISRU Centro Sul é um consórcio público, responsável pelo gerenciamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192 para atendimento a toda macrorregião Centro Sul do Estado de Minas Gerais, com abrangência em 51 (cinquenta e um) municípios que compõem o Consórcio. Para o adequado funcionamento do serviço, o Consórcio hoje conta com aproximadamente cerca de 390 (trezentos e noventa) profissionais sendo eles: médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, condutores socorristas, auxiliares de regulação, operadores de frota e outros profissionais do Setor Administrativo e realiza diariamente atendimentos de urgência e emergência envolvendo usuários de diferentes municípios e perfis.

Atualmente, o CISRU Centro Sul utiliza Software licenciado com a única finalidade de servir como ferramenta de atendimento, para aplicação em plataformas digitais (tais como websites, blogs e aplicativos de trocas de mensagens) com a finalidade de realizar conversas entre usuários e/ou chatbot através de troca de mensagens de texto, permitindo, ainda, a consulta de indicadores de desempenho, configurações de inteligência artificial e registros das conversas e contatos realizados através do mesmo, sob a responsabilidade única e exclusiva da CONTRATANTE.

O modelo atualmente utilizado atende parcialmente à necessidade, porém existe oportunidade de ampliar significativamente a automação do processo, permitindo integração sistêmica desde o envio dos destinatários até a obtenção dos resultados das pesquisas e melhoras na API/Webhook e integrações. Pretende-se, portanto, contratar plataforma capaz de executar integralmente o ciclo operacional da pesquisa.

Considerando que o contrato atual tem término de vigência em 10 de outubro deste ano, e que são necessárias atualizações no objeto, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, configuração, suporte e manutenção de plataforma compatível com a API oficial do WhatsApp, em atendimento às necessidades do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Rede de Urgência Centro Sul - CISRU Centro Sul.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘c’, e art. 40, §1º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021)

3.1. A solução deverá funcionar como uma plataforma intermediária de comunicação entre os sistemas do CONTRATANTE e o usuário do SAMU 192. A arquitetura conceitual esperada é:



3.2. A plataforma deverá operar de forma independente dos sistemas críticos responsáveis pelo atendimento do SAMU 192. Indisponibilidades na plataforma de pesquisa ou no serviço do WhatsApp não poderão afetar os sistemas de telefonia, regulação médica, despacho ou demais sistemas operacionais utilizados para atendimento das ocorrências. A plataforma deve ser capaz de executar integralmente o ciclo operacional da pesquisa:

recepção do destinatário → programação → disparo → interação automatizada →
registro das respostas → encerramento da pesquisa →
disponibilização dos resultados → integração/extração dos dados.

3.2.1. Destaca-se que não constitui requisito da presente contratação a consolidação final dos resultados com os demais dados internos do CISRU, uma vez que tal atividade poderá continuar sendo realizada pelos sistemas próprios do CONTRATANTE.

3.2.2. A plataforma em modelo de serviço para automação de pesquisas de satisfação por meio do WhatsApp, deve contemplar, no mínimo:

- disparo manual e/ou agendado e automatizado de pesquisas;
- gerenciamento de campanhas;
- chatbot automatizado;
- editor visual para criação dos fluxos;
- gerenciamento de questionários;

- gerenciamento de templates de mensagens;
- coleta e armazenamento das respostas;
- consulta individual das pesquisas realizadas;
- relatórios operacionais;
- exportação de dados;
- API de integração;
- Webhooks;
- controle de usuários e permissões;
- registros de auditoria;
- monitoramento dos disparos e das mensagens;
- integração com API oficial do WhatsApp ou solução oficialmente suportada

3.2.3. DO GERENCIAMENTO DE MENSAGENS

3.2.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar mensalmente a franquia de 8.000 (oito mil) mensagens, sendo que as mensagens não utilizadas no respectivo mês deverão permanecer disponíveis como saldo acumulado (crédito) para utilização nos meses subsequentes durante a vigência contratual, sem perda, expiração ou cobrança adicional.

3.2.3.2. O saldo acumulado de mensagens deverá ser automaticamente acrescido à franquia disponibilizada no mês subsequente, permanecendo disponível para utilização enquanto vigente o contrato.

3.2.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, por meio da plataforma, mecanismo que permita ao CISRU Centro Sul acompanhar, de forma atualizada, no mínimo:

- a) franquia mensal disponibilizada;
- b) quantidade de mensagens utilizadas no mês;
- c) saldo remanescente da franquia mensal;
- d) saldo acumulado proveniente dos meses anteriores;
- e) saldo total disponível para utilização; e
- f) histórico de consumo.

3.2.3.4. A plataforma deverá possuir mecanismo de controle de limite de consumo, impedindo automaticamente o envio de novas mensagens quando esgotado o saldo total disponível para utilização, de forma a evitar geração de despesas adicionais não previamente autorizadas pelo CISRU Centro Sul.

3.2.3.5. O bloqueio decorrente do esgotamento do saldo deverá ocorrer antes da geração de consumo excedente, devendo a plataforma apresentar informação clara ao administrador acerca da indisponibilidade de saldo para realização de novos disparos.

3.2.3.6. A realização de disparos ou utilização de mensagens além do saldo contratado somente poderá ocorrer mediante prévia e expressa autorização do CISRU Centro Sul, observadas as condições contratuais e os limites legalmente estabelecidos, não sendo admitida cobrança automática de consumo excedente.

3.2.3.7. O saldo de mensagens acumulado durante a execução contratual permanecerá disponível ao CISRU Centro Sul durante toda a vigência do contrato, devendo as condições relativas à sua utilização em caso de prorrogação, encerramento ou rescisão contratual observar o disposto no instrumento contratual.

3.3. REQUISITOS FUNCIONAIS - Disparo e campanhas

ID	Requisito	Classificação
RF01	Permitir criação de campanhas de pesquisa de satisfação.	Obrigatório
RF02	Permitir disparo de mensagens para listas de números telefônicos.	Obrigatório
RF03	Permitir importação de destinatários por arquivos CSV, XLSX ou formato equivalente.	Obrigatório
RF04	Permitir inclusão de destinatário individual diretamente pela interface.	Obrigatório
RF05	Permitir criação de disparos automaticamente através de API.	Obrigatório
RF06	Permitir programação de data e horário do disparo.	Obrigatório
RF07	Permitir configuração de janela de horário autorizada para envio.	Obrigatório
RF08	Impedir automaticamente disparos fora dos horários configurados.	Obrigatório
RF09	Permitir configuração de prazo entre o recebimento do registro e o envio da pesquisa, por exemplo 30 minutos, 1 hora ou 24 horas.	Obrigatório
RF10	Permitir cancelamento de disparos ainda não processados.	Obrigatório
RF11	Permitir acompanhamento do andamento da campanha em tempo real.	Obrigatório
RF12	Registrar individualmente mensagens enviadas, entregues, lidas, respondidas e com erro, conforme disponibilidade do canal.	Obrigatório
RF13	Registrar data e horário de cada alteração de status.	Obrigatório
RF14	Permitir retentativa automática de envio em situações de falha transitória.	Obrigatório
RF15	Possuir mecanismo para impedir disparos duplicados decorrentes de repetição da mesma requisição.	Obrigatório
RF16	Permitir utilização de identificador externo fornecido pelo CONTRATANTE para cada pesquisa.	Obrigatório
RF17	Permitir utilização de variáveis nas mensagens, tais como município, protocolo, unidade ou outras informações autorizadas.	Obrigatório
RF18	Permitir limitar a quantidade de tentativas por destinatário.	Obrigatório
RF19	Possibilitar definição de prazo de expiração da pesquisa.	Obrigatório
RF20	Permitir bloqueio de determinado contato para novos disparos, quando necessário.	Obrigatório

3.3.2. MOTOR DE AUTOMAÇÃO - A plataforma deverá possuir mecanismos que permitam configurar regras automáticas de processamento. Exemplo:

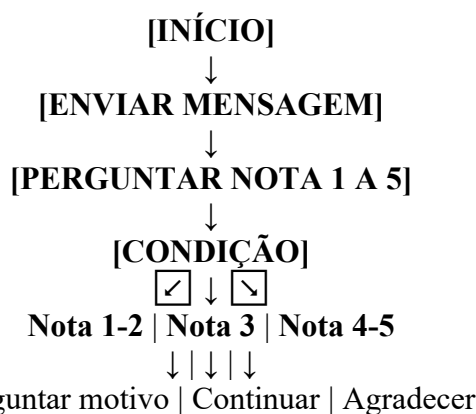
Receber atendimento pela API

- validar telefone
- verificar duplicidade
- verificar horário permitido
- aguardar período configurado
- selecionar pesquisa
- inserir disparo na fila
- enviar template
- iniciar chatbot
- coletar respostas
- concluir pesquisa
- enviar resultado ao Webhook do CONTRATANTE.

3.3.2.1. Deverão ser contemplados os seguintes requisitos:

ID	Requisito	Classificação
RF21	Criar automações através de regras e condições configuráveis.	Obrigatório
RF22	Definir gatilhos baseados no recebimento de informações por API ou Webhook.	Obrigatório
RF23	Permitir atraso programado antes da execução de determinada ação.	Obrigatório
RF24	Permitir condições do tipo SE/ENTÃO.	Obrigatório
RF25	Permitir diferentes pesquisas de acordo com informações recebidas na integração.	Obrigatório
RF26	Permitir selecionar campanha/questionário de acordo com regras configuradas.	Obrigatório
RF27	Permitir suspender ou ativar automações sem necessidade de exclusão.	Obrigatório
RF28	Manter histórico das execuções das automações.	Obrigatório
RF29	Identificar e registrar falhas ocorridas durante uma automação.	Obrigatório
RF30	Permitir reprocessamento controlado de registros com falha.	Desejável

3.3.3. CHATBOT E CONSTRUTOR VISUAL - O construtor de chatbot constitui requisito central da contratação. A solução deverá permitir que usuários administrativos criem e alterem os fluxos sem necessidade de conhecimento de programação. Deverá ser disponibilizada interface gráfica do tipo **Low-Code/No-Code**, preferencialmente utilizando elementos visuais conectados entre si. Exemplo:



3.3.3.1. O editor deverá permitir navegação visual pelo fluxo completo.

3.3.3.2. Requisitos do editor

ID	Requisito	Classificação
RF31	Disponibilizar editor gráfico visual de chatbot.	Obrigatório
RF32	Permitir adicionar etapas através de ações de arrastar e soltar ou mecanismo visual equivalente.	Obrigatório
RF33	Permitir conectar visualmente blocos do fluxo.	Obrigatório
RF34	Permitir editar mensagens diretamente na interface.	Obrigatório
RF35	Permitir duplicar blocos.	Obrigatório
RF36	Permitir excluir blocos.	Obrigatório
RF37	Permitir duplicar um fluxo completo para criação de nova pesquisa.	Obrigatório
RF38	Permitir visualizar o fluxo completo graficamente.	Obrigatório
RF39	Permitir salvar fluxo como rascunho.	Obrigatório
RF40	Permitir ativação e desativação do fluxo.	Obrigatório
RF41	Permitir testar o fluxo antes da publicação.	Obrigatório
RF42	Permitir visualizar previamente como a conversa será apresentada ao usuário.	Obrigatório
RF43	Possuir validação para identificar etapas sem conexão ou configurações incompletas.	Desejável
RF44	Permitir desfazer e refazer alterações.	Desejável
RF45	Manter versionamento dos fluxos publicados.	Obrigatório
RF46	Permitir restauração de versão anterior.	Desejável

ID	Requisito	Classificação
RF47	Registrar usuário responsável pelas alterações.	Obrigatório
RF48	Registrar data e horário da publicação de cada versão.	Obrigatório

3.3.4. TIPOS DE BLOCOS DO CHATBOT -O editor deverá contemplar, no mínimo, blocos equivalentes aos seguintes:

Bloco	Finalidade
Início	Identificação do ponto inicial do fluxo.
Mensagem	Envio de mensagem de texto ao usuário.
Pergunta aberta	Recebimento de texto livre.
Escolha única	Seleção de uma opção.
Botões	Respostas através de botões do WhatsApp.
Lista	Seleção em lista interativa, quando suportada.
Nota	Avaliação numérica, por exemplo 1 a 5 ou 0 a 10.
Sim/Não	Pergunta objetiva.
Condição	Desvio do fluxo conforme resposta.
Variável	Armazenamento de informação coletada.
Espera	Aguardar determinado período.
API	Realizar consulta a sistema externo.
Webhook	Encaminhar informações para sistema externo.
Encerrar	Finalizar pesquisa.

3.3.4.1. A solução poderá possuir outros componentes equivalentes ou superiores.

3.3.5. LÓGICA CONDICIONAL DAS PESQUISAS -A plataforma deverá permitir que a próxima pergunta seja definida de acordo com a resposta anterior. Exemplo:

Como você avalia o atendimento recebido?

5 – Muito bom

4 – Bom

3 – Regular

2 – Ruim

1 – Muito ruim

Caso a resposta seja **1 ou 2**:

Qual foi o principal motivo de sua insatisfação?

Tempo de espera

Atendimento telefônico

Orientação recebida

Atendimento da equipe

Comunicação

Outro

Caso selecione **Outro**:

Por favor, descreva resumidamente o motivo.

3.3.5.1. Essa lógica deverá poder ser integralmente configurada pelo administrador através do editor visual.

3.3.6. QUESTIONÁRIOS - A solução deverá permitir gerenciamento independente dos questionários. Cada questionário deverá possuir, no mínimo:

- **Identificação**

Nome da pesquisa;

Descrição;

Versão;

Status;

Data de início;

Data de término, quando existente.

- **Perguntas**

Texto;

Tipo;

Ordem;

Obrigatoriedade;

Opções disponíveis;

Valor associado à resposta;

Regra para próxima pergunta.

Deverão ser possíveis diferentes questionários simultaneamente. Exemplos:

- **Pesquisa Geral SAMU 192**

- **Pesquisa Atendimento Telefônico**

- **Pesquisa Atendimento com USB**

- **Pesquisa Atendimento com USA**

- **Pesquisa por Município**

3.3.6.1. A definição dos questionários efetivamente utilizados será responsabilidade do CONTRATANTE.

3.3.7. TEMPLATES DE WHATSAPP - A solução deverá permitir gerenciamento dos modelos utilizados para início das conversas, observadas as regras aplicáveis à plataforma oficial do WhatsApp. Os templates deverão admitir, quando suportado pelo canal:

- texto;
- variáveis;
- cabeçalho;
- imagem;
- botões;
- links;
- rodapé.

3.3.7.1. A solução deverá permitir acompanhar o status dos templates utilizados. O administrador deverá conseguir associar determinado template a determinada pesquisa ou automação.

3.3.8. RELATÓRIO INDIVIDUAL DA PESQUISA - Este constitui requisito obrigatório da solução. Cada pesquisa deverá possuir uma tela individual contendo todo o histórico relacionado ao usuário pesquisado. Exemplo:

Pesquisa: PSQ-2026-00001892

Identificador externo: SAMU-2026-123456

Destinatário: (31) XXXXX-1234

Campanha: Pesquisa de Satisfação SAMU 192

Início: 10/09/2026 14:32

Conclusão: 10/09/2026 14:35

Status: CONCLUÍDA

Linha do tempo

14:32:01 – Pesquisa criada
14:32:03 – Inserida para envio
14:32:05 – Mensagem enviada
14:32:07 – Mensagem entregue
14:32:20 – Mensagem lida
14:32:43 – Usuário respondeu
14:35:11 – Pesquisa concluída

Respostas

Pergunta 1 – Como avalia o atendimento?

Resposta: 5 – Muito bom

Pergunta 2 – As orientações foram claras?

Resposta: Sim

Pergunta 3 – Você recomendaria o serviço?

Resposta: 10

Pergunta 4 – Deseja deixar algum comentário?

Resposta: “Fui muito bem atendido.”

3.3.8.1. A plataforma deverá permitir exportar ou consultar essas informações por API.

3.9. HISTÓRICO DA CONVERSA - Além das respostas estruturadas, deverá ser possível visualizar a sequência integral de mensagens relacionada à pesquisa. A interface deverá distinguir visualmente:

- **mensagens enviadas pela plataforma;**
- **mensagens enviadas pelo usuário;**
- **mensagens automáticas;**
- **erros de processamento;**
- **eventos de entrega e leitura.**

3.9.1. O histórico deverá ser associado ao identificador da pesquisa e ao identificador externo fornecido pelo CONTRATANTE.

3.10. STATUS DA PESQUISA - A plataforma deverá trabalhar com estados que permitam acompanhamento do ciclo completo. Deverão existir estados equivalentes a:

- **RECEBIDA**
- **AGENDADA**
- **EM FILA**
- **PROCESSANDO**
- **ENVIADA**
- **ENTREGUE**
- **LIDA**
- **CONCLUÍDA**
- **EXPIRADA**
- **CANCELADA**
- **FALHA**
- **BLOQUEADA**

3.10.1. Outras nomenclaturas poderão ser utilizadas desde que representem funcionalidade equivalente.

3.11. API DE INTEGRAÇÃO - A plataforma deverá disponibilizar API para integração com os sistemas do CONTRATANTE. Preferencialmente deverá ser adotada arquitetura REST utilizando HTTPS e JSON, admitindo tecnologia equivalente devidamente documentada. A API deverá possuir documentação técnica disponibilizada ao CONTRATANTE, preferencialmente através de padrão OpenAPI/Swagger.

3.11.1. Operações mínimas - Deverão existir recursos equivalentes a:

Criar pesquisa/disparo

POST /surveys

Consultar pesquisa

GET /surveys/{id}

Consultar pelo identificador externo

GET /surveys/external/{externalId}

Cancelar pesquisa

POST /surveys/{id}/cancel

Consultar respostas

GET /surveys/{id}/responses

Consultar mensagens

GET /surveys/{id}/messages

Consultar campanhas

GET /campaigns

Consultar questionários

GET /questionnaires

Consultar status

GET /surveys/{id}/status

3.11.1.1. Não será exigida a adoção literal das URLs apresentadas, sendo admitida qualquer estrutura de API capaz de fornecer funcionalidades equivalentes.

3.12. EXEMPLO DE INTEGRAÇÃO PARA DISPARO - O sistema do CONTRATANTE deverá poder transmitir algo equivalente a:

```
{
  "externalId": "SAMU-2026-001234",
  "phone": "5531999999999",
  "survey": "satisfacao-geral",
  "scheduleAt": "2026-09-10T14:30:00-03:00",
  "metadata": {
    "municipio": "Congonhas",
    "tipo_recurso": "USB",
    "base": "Congonhas"
  }
}
```

A plataforma deverá retornar identificador único da pesquisa e respectivo estado de processamento.

Exemplo:

```
{
  "id": "PSQ-893472",
  "externalId": "SAMU-2026-001234",
  "status": "SCHEDULED"
}
```

3.13. WEBHOOKS - A plataforma deverá disponibilizar Webhooks para notificação em tempo real dos eventos relacionados às pesquisas. O CONTRATANTE deverá conseguir cadastrar endereço HTTPS próprio para recebimento dos eventos. Deverão ser disponibilizados eventos equivalentes a:

survey.created

Pesquisa criada.

message.sent

Mensagem enviada.

message.delivered

Mensagem entregue.

message.read

Mensagem lida.

message.failed

Falha no envio.

survey.started

Usuário iniciou a pesquisa.

survey.answer

Nova resposta registrada.

survey.completed

Pesquisa concluída.

survey.expired

Pesquisa expirada.

survey.cancelled

Pesquisa cancelada.

3.13.1. A nomenclatura poderá ser diferente, desde que a funcionalidade seja equivalente.

3.14. CONFIABILIDADE DOS WEBHOOKS - Para garantir integração confiável, a solução deverá:

- registrar os eventos enviados;
- permitir identificação única de cada evento;
- possuir mecanismo de retentativa em caso de falha de entrega;
- permitir consulta do histórico dos Webhooks;
- registrar código HTTP retornado pelo sistema destinatário;
- registrar data das tentativas;
- permitir reenvio manual de evento;
- possibilitar assinatura, token ou outro mecanismo que permita validar a autenticidade das chamadas.

3.15. IDEMPOTÊNCIA E PREVENÇÃO DE DUPLICIDADE - Considerando que o sistema poderá realizar transmissões automáticas, deverão existir mecanismos para evitar pesquisas duplicadas. O CONTRATANTE poderá enviar um identificador externo único para cada solicitação. Caso seja repetida uma requisição anteriormente processada com o mesmo identificador/idempotency key, a plataforma deverá evitar novo disparo indevido ou permitir configuração deste comportamento.

3.16. PROCESSAMENTO ASSÍNCRONO E BROKER - A solução deverá utilizar arquitetura adequada ao processamento assíncrono dos disparos, de modo que indisponibilidades

temporárias dos canais externos não ocasionem perda das solicitações. Deverão ser previstos mecanismos equivalentes a:

- fila de mensagens;
- persistência;
- controle de processamento;
- retentativa;
- controle de duplicidade;
- tratamento de mensagens não processadas;
- rastreamento de erros.

3.16.1. Não há exigência de tecnologia específica como RabbitMQ, Kafka ou produto equivalente, desde que a solução fornecida implemente os mecanismos necessários de confiabilidade e rastreabilidade.

3.17. FILA DE ERROS - A interface administrativa deverá possuir área específica para consulta de processamentos com falha. Exemplo:

Falha de envio

Destinatário: final 1234

Pesquisa: PSQ-84382

Data: 10/09/2026 15:22

Tentativas: 3

Motivo: número não disponível no WhatsApp

Status: Encerrado com falha

O operador deverá conseguir identificar claramente a causa do não processamento.

3.18. DASHBOARD OPERACIONAL - Embora a consolidação dos indicadores gerenciais permaneça nos sistemas internos do CONTRATANTE, a plataforma deverá fornecer dashboard operacional para acompanhamento do serviço contratado. O dashboard deverá apresentar, no mínimo:

pesquisas recebidas;
pesquisas agendadas;
mensagens processadas;
mensagens enviadas;
mensagens entregues;
mensagens lidas;
falhas;
pesquisas iniciadas;
pesquisas concluídas;
pesquisas expiradas;
taxa de resposta;
volume por período;
status das integrações.

3.19. RELATÓRIOS - A plataforma deverá permitir geração de relatórios relativos às pesquisas realizadas. Deverão existir filtros por:

período;
campanha;
questionário;
status;

destinatário;
identificador externo;
resultado;
canal.

3.19.1. Os dados deverão poder ser exportados em formatos estruturados como CSV e XLSX ou equivalentes. Deverá existir mecanismo de extração por API para que os sistemas internos do CONTRATANTE realizem automaticamente a consolidação dos resultados.

3.20. PESQUISA E LOCALIZAÇÃO -A interface deverá permitir localizar rapidamente determinada pesquisa utilizando pelo menos:

identificador da plataforma;
identificador externo;
telefone;
período;
campanha;
status.

3.20.1. A consulta deverá permitir abertura do relatório individual e histórico da conversa.

3.21. AVALIAÇÕES NEGATIVAS - A plataforma deverá permitir configuração de critérios para identificação de respostas consideradas críticas. Exemplo:

nota ≤ 2

→ solicitar motivo;
→ registrar manifestação;
→ identificar pesquisa como avaliação crítica;
→ disparar Webhook ao sistema do CONTRATANTE.

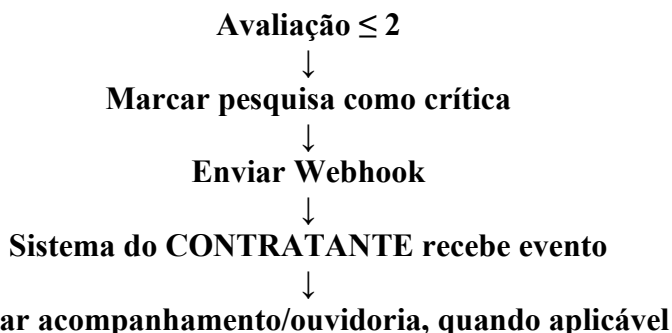
Outro exemplo:

NPS entre 0 e 6

→ classificar como detrator;
→ encaminhar evento para acompanhamento.

3.21.1. Os critérios deverão ser configuráveis pelo CONTRATANTE.

3.22. ALERTAS E EVENTOS - Deverá ser possível configurar ações quando determinada condição ocorrer. Exemplo:



3.22.1. Dessa forma, a plataforma contratada não necessitará implementar o processo de ouvidoria, devendo apenas fornecer os mecanismos necessários à integração.

3.23. FUNCIONALIDADES ADICIONAIS DESEJÁVEIS - São listadas as seguintes funcionalidades como adicionais, não sendo estas obrigatórias:

- Biblioteca de fluxos - Permitir salvar questionários e fluxos como modelos reutilizáveis.

- Clonagem - Permitir criar uma nova pesquisa a partir de uma existente.
- Simulador - Possibilitar executar o chatbot dentro da própria interface administrativa antes de publicá-lo.
- Ambiente de homologação - Permitir testar integrações sem gerar mensagens reais aos usuários.
- Variáveis - Permitir trabalhar com variáveis durante toda a conversa.
- Integrações HTTP - Permitir realizar requisições a APIs externas durante o fluxo.
- Validação de dados- Validar formato de telefone ou outras informações recebidas.
- Pesquisa parcialmente respondida - Registrar respostas mesmo quando o usuário abandonar a conversa antes de concluir.
- Retomada - Permitir que usuário continue pesquisa anteriormente iniciada dentro do prazo definido.
- Timeout - Definir período máximo de espera por determinada resposta.
- Encerramento automático - Finalizar interação após determinado prazo.
- Múltiplos números - Possibilitar utilização de mais de um número/canal de WhatsApp.
- Múltiplas campanhas simultâneas - Permitir execução concorrente de diferentes pesquisas.
- Versionamento - Preservar a versão do questionário utilizada em cada pesquisa, mesmo após alteração posterior.
- Tags - Associar tags ou marcadores aos registros.
- Campos personalizados - Permitir metadados fornecidos pelo CONTRATANTE.
- API Sandbox - Disponibilizar ambiente ou recurso destinado a testes de integração.
- Inteligência artificial – A pesquisa deverá funcionar integralmente sem depender de Inteligência Artificial. Como funcionalidade desejável caso tenha, a solução poderá disponibilizar mecanismos de IA para:
 - classificação de comentários;
 - identificação de sentimento;
 - identificação de assuntos recorrentes;
 - resumo de texto livre;
 - classificação automática de manifestações.

3.24. GESTÃO DE USUÁRIOS – A plataforma deverá permitir criação de usuários administrativos. Deverão ser previstos diferentes níveis de acesso, tais como:

- Administrador - Configuração global e integrações.
- Gestor - Consulta das pesquisas, campanhas e relatórios.
- Consulta/Auditoria - Acesso somente para visualização.

3.24.1. As permissões deverão ser configuráveis de forma compatível com as funções existentes na plataforma.

3.24.2. A contratação prevê o uso de até 03 (três) usuários, determinados do CISRU Centro Sul.

3.25. AUDITORIA - A solução deverá manter registros das principais atividades administrativas. Deverão ser registradas operações como:

- criação de campanha;
- alteração de chatbot;
- publicação de fluxo;
- alteração de questionário;

- criação de usuário;
- alteração de configuração;
- execução manual de disparo;
- cancelamento de pesquisa.

3.25.1. Os logs deverão identificar usuário, operação, data e horário.

3.26. PROTEÇÃO DE DADOS - Considerando que o contexto da utilização está relacionado ao serviço de saúde, deverão ser observados os princípios e obrigações aplicáveis à proteção de dados pessoais. A integração deverá utilizar somente as informações estritamente necessárias para execução da pesquisa. A plataforma não deverá exigir o envio de diagnóstico médico, descrição clínica da ocorrência, evolução do usuário ou informações assistenciais que não sejam necessárias à finalidade da pesquisa. Recomenda-se utilizar identificador técnico da ocorrência ou pesquisa para permitir correlação posterior pelo próprio CONTRATANTE. A definição da base legal, finalidade do tratamento, retenção e demais aspectos institucionais relativos à LGPD deverá observar as regras do controlador dos dados e a legislação aplicável.

3.27. SEGURANÇA - A solução deverá contemplar, no mínimo:

- comunicação HTTPS/TLS;
- controle de autenticação;
- controle de autorização;
- proteção das credenciais de API;
- registro de auditoria;
- proteção contra acesso indevido;
- backup das informações necessárias à prestação do serviço;
- segregação lógica dos dados do CONTRATANTE;
- mecanismos de proteção contra abuso das APIs;
- gestão de sessão;
- política de senha compatível com boas práticas;
- restrição de acesso administrativo conforme perfis.

3.28. AUTENTICAÇÃO DA API - A API deverá utilizar mecanismo seguro de autenticação, tais como:

- OAuth 2.0;
- Bearer Token;
- API Key com mecanismos adicionais de segurança;
- JWT;
- ou tecnologia equivalente.

3.28.1. Credenciais deverão poder ser revogadas e substituídas. É desejável permitir múltiplas credenciais para sistemas diferentes.

3.29. DOCUMENTAÇÃO DA API - A CONTRATADA deverá fornecer documentação contendo, no mínimo:

- endpoints;
- métodos HTTP;
- parâmetros;
- campos obrigatórios;

- campos opcionais;
- exemplos de requisição;
- exemplos de resposta;
- códigos HTTP;
- autenticação;
- limites de requisições;
- eventos de Webhook;
- procedimentos de retentativa;
- tratamento de erros.

3.29.1. A documentação deverá permanecer acessível durante todo o período contratual.

3.30. MONITORAMENTO - A solução deverá disponibilizar informações suficientes para acompanhamento operacional dos componentes envolvidos no serviço. Deverá ser possível verificar pelo menos:

- estado do canal WhatsApp;
- estado das campanhas;
- fila de mensagens;
- falhas de processamento;
- volume de mensagens;
- erros recentes;
- estado dos Webhooks;
- últimas integrações processadas.

3.31. DISPONIBILIDADE E CONTINUIDADE - A contratação deverá estabelecer nível mínimo de disponibilidade mensal da plataforma deve ser de 99% no período, tanto para API /Webhook, sistema web e disparos do chatbot. Deverão existir mecanismos de backup e continuidade que reduzam o risco de perda das pesquisas e respostas armazenadas. Em caso de indisponibilidade temporária do canal externo, pesquisas já recebidas deverão permanecer registradas para posterior processamento, observadas as regras de validade e expiração.

3.32. INTERFACE E EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO - A interface administrativa deverá ser acessível através de navegador Web atual, sem necessidade de instalação de software específico nas estações dos usuários. Deverá possuir design responsivo e organização que permita acesso simples às principais funcionalidades.

3.33. TELA DE CHATBOTS - A tela de gerenciamento dos chatbots deverá apresentar de forma simplificada:

- **Nome**
- **Descrição**
- **Versão**
- **Status**
- **Última alteração**
- **Responsável**
- **Campanhas vinculadas**
- **Ações**
 - Editar

Duplicar

Testar

Ativar/Desativar

Visualizar versões

3.33.1. O usuário deverá conseguir iniciar a criação de um novo chatbot sem necessidade de conhecimento técnico de programação.

3.34. TELA DO EDITOR VISUAL -Como requisito de usabilidade, espera-se interface conceitualmente semelhante a:

3.34.1. COMPONENTES

- Mensagem
- Pergunta
- Botões
- Lista
- Nota
- Condição
- Variável
- Espera
- Webhook
- API
- Encerramento

3.34.2. ÁREA CENTRAL

- Representação gráfica do fluxo.

3.35. EXEMPLO DE FLUXO DA PESQUISA SAMU 192

Mensagem inicial

Olá! O SAMU 192 gostaria de conhecer sua opinião sobre o atendimento recebido. Sua participação é muito importante e contribuirá para melhoria contínua dos nossos serviços.

A pesquisa é rápida e levará aproximadamente 1 minuto.

Deseja participar?

[Sim]

[Não]

Caso **Não**:

Agradecemos pela atenção.

Caso **Sim**:

Pergunta 1

Como você avalia o atendimento recebido pelo SAMU 192?

1 – Muito ruim

2 – Ruim

3 – Regular

4 – Bom

5 – Muito bom

Pergunta 2

As informações e orientações fornecidas durante o atendimento foram claras?

[Sim]

[Não]

Pergunta 3

Como você avalia, de forma geral, o atendimento prestado?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Caso avaliação seja 1 ou 2:

Poderia nos informar o principal motivo da sua avaliação?

[Tempo de espera]

[Atendimento telefônico]

[Orientações]

[Atendimento da equipe]

[Comunicação]

[Outro]

Caso **Outro**:

Por favor, descreva resumidamente o motivo.

Pergunta final

Deseja registrar algum comentário, sugestão ou elogio?

[Sim]

[Não]

Se **Sim**, receber texto livre.

Encerramento

Obrigado pela sua participação.

Sua opinião é importante para aprimorarmos continuamente o atendimento prestado pelo SAMU 192.

3.36. ESCOPO DA INTEGRAÇÃO – O CONTRATANTE permanecerá responsável pela definição dos usuários elegíveis para participação na pesquisa. A solução deverá fornecer diferentes formas para recebimento destes usuários:

Forma 1 – Manual

Upload de lista.

Forma 2 – Interface administrativa

Cadastro individual.

Forma 3 – API

Sistema do CONTRATANTE envia automaticamente cada registro.

Forma 4 – Lote via API

Envio de múltiplos destinatários em uma única operação, quando suportado.

Essa abordagem permite implantação gradual sem dependência imediata da integração completa.

3.37. EXTRAÇÃO DOS RESULTADOS - A solução deverá possibilitar a obtenção dos dados por diferentes mecanismos.

Consulta individual

Visualização pela interface.

Exportação

CSV/XLSX ou equivalente.

API

Consulta automática pelo sistema do CONTRATANTE.

Webhook

Envio do resultado assim que a pesquisa for concluída.

Exemplo conceitual:

```
{
  "event": "survey.completed",
  "surveyId": "PSQ-893472",
  "externalId": "SAMU-2026-001234",
  "completedAt": "2026-09-10T14:35:11-03:00",
  "answers": [
    {
      "question": "avaliacao_geral",
      "answer": "5"
    },
    {
      "question": "orientacoes_claras",
      "answer": "sim"
    },
    {
      "question": "comentario",
      "answer": "Atendimento muito bom"
    }
  ]
}
```

3.38. CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS – FORA DO ESCOPO - Não deverá constituir requisito obrigatório da plataforma contratada a consolidação dos resultados das pesquisas com bases de dados internas do SAMU 192. A plataforma deverá fornecer os dados necessários para que o CONTRATANTE realize essa atividade através de seus próprios sistemas. Assim:

- Responsabilidade da plataforma contratada
 - Disparo;
 - Chatbot;
 - Coleta;
 - Armazenamento;
 - Rastreabilidade;
 - Relatório individual;
 - Exportação;
 - API;
 - Webhook.
- Responsabilidade dos sistemas do CONTRATANTE
 - Cruzamento com dados internos;
 - Consolidação;
 - Indicadores institucionais;
 - Dashboards corporativos;
 - Business Intelligence;

análises próprias.

3.39. PORTABILIDADE E REVERSIBILIDADE - Ao término da contratação, o CONTRATANTE deverá possuir meios para obtenção dos dados referentes às pesquisas realizadas durante o período contratual. Deverá ser possível exportar, em formato estruturado:

- identificadores das pesquisas;
- identificadores externos;
- datas;
- status;
- perguntas;
- respostas;
- histórico mínimo necessário das interações;
- campanhas;
- questionários utilizados.

3.39.1. A contratação não deverá criar dependência que impeça o CONTRATANTE de manter seu histórico após eventual substituição da plataforma.

3.40. RESULTADOS PRETENDIDOS - Com a contratação pretende-se obter:

- maior automação do processo de pesquisa;
- redução de atividades manuais;
- maior velocidade entre atendimento e pesquisa;
- padronização das pesquisas;
- melhor experiência do usuário;
- maior rastreabilidade;
- redução de erros de processamento;
- facilidade para criação e alteração de questionários;
- integração direta com sistemas internos;
- dados estruturados para análise;
- acompanhamento das avaliações negativas;
- independência entre plataforma de pesquisa e sistemas de consolidação;
- capacidade de evolução futura da solução.

4. DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS DE PAGAMENTO (art. 6º, inciso XXI, alínea ‘g’)

4.1. O pagamento será efetuado mensalmente, sendo o vencimento no 10º (décimo) dia do mês subsequente ao da prestação de serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal, devidamente atestada pela Gerência Administrativa do CISRU.

4.1.1. A remuneração mensal será composta pelo valor correspondente à disponibilização da plataforma e demais serviços contratados, quando aplicável, acrescido do valor referente às mensagens efetivamente utilizadas no período.

4.1.2. A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, relatório detalhado de utilização contendo, no mínimo, a franquia

disponibilizada, o saldo anterior, o quantitativo consumido no período, o saldo remanescente e o saldo total acumulado disponível.

4.1.3. Para fins de conferência, deverá ser possível identificar no relatório os quantitativos de mensagens relacionados às pesquisas realizadas, permitindo ao fiscal ou gestor do contrato verificar a compatibilidade entre o consumo registrado e os serviços efetivamente executados.

4.2. Os pagamentos serão efetuados mediante depósito na conta corrente da CONTRATADA, através de ordem bancária, preferencialmente no Banco do Brasil S/A, devendo para isto ficar explicitado número da agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetuado o crédito ou mediante emissão de boleto bancário.

4.3. O Consórcio irá efetuar a retenção do imposto de renda retido na fonte, nos termos da Instrução Normativa nº 1234/2012, da Receita Federal do Brasil, sob a aplicação da alíquota de 4,80% (quatro vírgula oitenta por cento) na prestação dos serviços, conforme previsto no Anexo I da IN RFB 1234/2012, editada nos termos do art. 64 da Lei Federal nº 9.430/1996, aplicado por extensão aos pagamentos realizados por este Consórcio.

4.3.1. As hipóteses de retenção do IR na fonte e deduções na base de cálculo deverão ser informadas nos documentos fiscais, bem como as hipóteses de dispensa da retenção, nos termos da IN RFB nº 1234/2012.

4.3.2. As retenções serão realizadas no momento do pagamento dos valores decorrentes do fornecimento de bens contratados, uma vez atestados e liquidados, mediante recolhimento aos cofres do Consórcio, nos termos do inciso I do art. 158 da Constituição Federal de 1988.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, alínea ‘d’, da Lei nº 14.133/21)

5.1. A contratação deverá observar os seguintes requisitos:

5.1.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Aviso de Contratação Direta, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

5.1.1.1. Assinar o contrato.

5.1.1.2. Observar, atender, respeitar, cumprir e fazer cumprir a legislação pátria vigente, especialmente a indicada no preâmbulo do presente Contrato, bem como as suas cláusulas, preservando o CONTRATANTE de qualquer demanda ou reivindicação que seja de responsabilidade da CONTRATADA;

5.1.1.3. manter durante a vigência deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer esta contratação, bem como substituir os documentos com prazo de validade expirado;

5.1.1.4. indicar no ato da assinatura deste Contrato e sempre que ocorrer alteração, 1 (um) preposto para representá-la perante o CONTRATANTE, devendo este preposto responder por todos os assuntos relativos à execução dos serviços;

5.1.1.5. dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução deste Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido do CONTRATANTE;

5.1.1.6. prestar os serviços obedecendo, rigorosamente, os prazos de entrega fixados neste Contrato e outros que venham a ser fixados pelo CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, inclusive rescisão contratual;

5.1.1.7. providenciar, imediatamente, a correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE no prazo máximo de 03 (três) dias corridos, contados a partir da comunicação formal com respeito à execução deste Contrato;

5.1.1.8. arcar com eventuais prejuízos causados à contratante e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados, ou prepostos, envolvidos na execução do contrato.

5.1.1.9. assumir, relativamente a seus empregados e prepostos, todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica, inclusive em caso de acidente de trabalho, ainda que verificados nas dependências da contratante, os quais com esta não terão qualquer vínculo empregatício.

5.1.1.10. cumprir estritamente com os termos descritos no presente Contrato e anexos aplicáveis mediante a utilização de uma equipe de trabalho plenamente capaz de desempenhar suas atividades bem como garantir a qualidade dos mesmos;

5.1.1.11. assegurar o funcionamento do software pelo nível mínimo de 99% (noventa e nove por cento) no período de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano);

5.1.1.12. realizar treinamento inicial aos empregados públicos do CISRU Centro Sul e prestar serviço de suporte técnico, sem custos adicionais à CONTRATANTE, adotar as providências necessárias para resolver eventuais problemas ou possíveis dúvidas relacionadas ao software, sendo que a CONTRATADA terá o prazo de até 4 (quatro) horas úteis para prestar primeiro atendimento à CONTRATANTE, contados a partir do momento da solicitação do chamado através dos seguintes meios site, telefone e e-mail.

5.1.1.13. Enviar ao CISRU Centro Sul notificação via e-mail, caso o valor de crédito mensagem na plataforma esteja no final.

5.1.1.14. Observar a retenção do imposto de renda retido na fonte sobre a taxa de administração, nos termos da Instrução Normativa no 1234 /2012, da Receita Federal do Brasil, sob a aplicação da alíquota de 4,80% (quatro vírgula oitenta por cento) na prestação dos serviços, conforme previsto no Anexo I da IN RFB 1234/2012, editada nos termos do art. 64 da Lei Federal no 9.430 /1996, aplicado por extensão aos pagamentos realizados por este Consórcio.

5.1.1.15. Observar o dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenham acesso, em virtude da execução da realização do presente processo licitatório, conforme exigências da Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante todo o cumprimento do objeto descrito no referido Aviso de Contratação.

5.2. Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133/2021):

5.2.1. Na presente contratação não se aplica a indicação de marcas referenciais.

5.3. Da subcontratação

5.3.1. Não será admitida a subcontratação integral do objeto contratual, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela execução, gestão, suporte, segurança, disponibilidade, qualidade e conformidade dos serviços perante o CONSÓRCIO. . Será permitida a utilização de infraestrutura tecnológica, provedores de computação em nuvem, plataformas de mensageria, fornecedores de telecomunicações e parceiros tecnológicos necessários à execução da solução, incluindo a plataforma oficial do WhatsApp Business, desde que não resulte na transferência da responsabilidade contratual da CONTRATADA.. A CONTRATADA deverá utilizar mecanismo oficial e regularmente autorizado para integração com o WhatsApp Business

Platform, observando as políticas vigentes da plataforma, a legislação aplicável e as normas de proteção de dados pessoais.

5.4. Da garantia

5.5.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, devido a série histórica de contratações do CISRU, as quais não apresentaram graves intercorrências.

5.6. Da prova de conceito, homologação e aprovação da solução

5.6.1. A empresa que obtiver a primeira colocação na etapa de lances, após a avaliação dos documentos de habilitação, será convocada com antecedência para teste, homologação e aprovação da solução de forma presencial, em local definido pelo CONTRATANTE, ou online, visando a comprovação do atendimento às Especificações Técnicas exigidas no Termo de Referência.

5.6.1.1. Caso a apresentação seja online, deverá ser através de vídeo conferência para múltiplos usuários, com obrigatoriedade de gravação desta reunião e compartilhamento do arquivo com o CISRU Centro Sul.

5.6.2. A solução da proponente descrita no Termo de Referência deverá ser submetida a um procedimento de testes (PoC – Proof of Concept) para efeito de avaliação de desempenho e de aderência do fornecimento às especificações técnicas contidas neste documento.

5.6.3. A PROPOPONTE, para ser considerada aprovada, deverá atender todos os requisitos obrigatórios e, no mínimo, 100% dos requisitos não obrigatórios.

5.6.4. Os requisitos não obrigatórios que não sejam atendidos durante o procedimento de testes deverão ser disponibilizados antes da implantação da solução.

5.6.5. O não cumprimento dos percentuais mínimos exigidos no Termo de Referência resultará na perda do direito de adjudicação do objeto e consequentemente não será firmado o contrato. Nessa hipótese, além de ficar impedida de assinar o contrato, a empresa estará sujeita às penalidades legais previstas na Lei nº 14.133/2021, podendo, inclusive, ser penalizada com a suspensão para licitar e contratar com este Consórcio.

5.6.6. A recusa ou o não comparecimento da empresa para a realização do teste de conformidade também resultará na perda do direito de adjudicação do objeto.

5.6.7. Caso os testes realizados pela empresa arrematante não sejam aprovados pelo CONTRATANTE, nos parâmetros exigidos neste Termo de Referência, será realizada a convocação, na sequência de classificação da dispensa, até que a realização dos testes das soluções ofertadas atenda às exigências do termo de referência.

5.6.8. A prova deverá ser realizada em local definido pelo CONTRATANTE em até 03 (três) dias úteis após a convocação.

5.6.9. Somente após a finalização da prova de conceito, com sucesso, será realizada a adjudicação do vencedor do processo.

5.6.10. A solução deverá ser apresentada em ambiente semelhante ao ambiente necessário para a operação do sistema, chamado de

ambiente de produção.

5.6.11. Roteiro para realização dos testes:

Teste	Funcionalidade a comprovar
P01	Criar uma nova pesquisa.
P02	Criar chatbot utilizando editor visual.
P03	Adicionar pergunta de múltipla escolha.
P04	Adicionar pergunta de nota 1 a 5.
P05	Criar desvio condicional para avaliações negativas.
P06	Alterar mensagem existente.
P07	Testar o chatbot antes da publicação.
P08	Publicar o fluxo.
P09	Importar lista de destinatários.
P10	Realizar disparo de teste.
P11	Criar disparo através da API.
P12	Receber resposta do usuário.
P13	Demonstrar atualização dos status da mensagem.
P14	Consultar histórico completo da pesquisa.
P15	Demonstrar relatório individual das respostas.
P16	Exportar resultados.
P17	Consultar resultados pela API.
P18	Demonstrar recebimento de evento através de Webhook.
P19	Demonstrar logs das integrações.
P20	Demonstrar controle de usuários e auditoria.

6. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL (arts. 6º, XXIII, alínea “e” e 40, §1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021).

6.1. Os serviços deverão ser executados, de acordo com o determinado nesse termo de referência e com as normas técnicas aplicáveis à matéria, com a perfeição e zelo exigíveis, conforme as demandas do CISRU Centro Sul.

6.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, Sra. Rosemary Zille Coutinho, para efeito de posterior verificação de sua conformidade.

6.2.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

6.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo máximo de 02 (dois) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

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

7. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

7.1. A demanda do CISRU Centro Sul tem como base a seguinte característica:

7.1.1. A descrição detalhada dos serviços consta no item 3 do presente termo de referência, destaca-se o seguinte, é de responsabilidade da contratada o fornecimento, implantação, configuração, suporte e manutenção de plataforma compatível com a API oficial do WhatsApp, garantindo no mínimo:

- Disparo;
- Chatbot;
- Coleta;
- Armazenamento;
- Rastreabilidade;
- Relatório individual;
- Exportação;
- API;
- Webhook.

7.1.2. Em relação as mensagens enviadas pelo chatbot do WhatsApp será considerado o uso máximo de 96.000/Ano, sendo o máximo de 8.000/mês.

7.1.3. A plataforma será utilizada por 01 (um) canal de atendimento do CISRU Centro Sul, para uso de até 03 (três) usuários, sendo a contratação inicial por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada.

7.1.3. A contratada será responsável por todos os ônus e tributos, emolumentos, honorários, despesas eventuais, despesas incidentes sobre os serviços prestados que porventura sobrevier do presente objeto, bem como pelo cumprimento rigoroso de todas as obrigações decorrentes da realização de suas atividades, das obrigações trabalhistas, previdenciárias e acidentárias relativas ao pessoal que vier a empregar para a execução dos serviços, ora objetivados, inclusive as decorrentes de assembleias, convenções, acordos ou dissídios coletivos.

7.1.4. Os serviços deverão ser executados de acordo com as normas técnicas aplicáveis à matéria, com a perfeição e zelo exigíveis na realização dos procedimentos objetivados pela presente contratação.

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (art. 6º, XXIII, alínea “f”, da Lei nº 14.133/21)

8.1. O objeto contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, *caput*).

8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

8.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pela fiscal do contrato, Sra. Rosemary Zille Coutinho, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, *caput*).

8.3.1. A 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 (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

8.3.2. A fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

8.4. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

8.5. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente ao Consórcio ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

8.6. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, *caput*).

8.6.1. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá ao Consórcio a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

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

8.8. O Consórcio poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.9. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

8.9.1. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) e prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do prestador de serviços, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre, caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS MEDIANTE O USO DO SISTEMA DE DISPENSA ELETRÔNICA (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘h’, da Lei nº 14.133/2021)

9.1. O prestador de serviços será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa eletrônica, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021.

9.2. Previamente à celebração do contrato, o Consórcio verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

9.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa 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.

9.4. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

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

9.6. O prestador de serviços será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

9.7. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do prestador de serviços será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

9.8. É dever do prestador de serviços manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pelo Consórcio, a respectiva documentação atualizada.

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

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

9.11. Serão aceitos registros de CNPJ de prestador de serviços 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.

9.12. Para fins de contratação, deverá o prestador de serviços comprovar os seguintes requisitos de habilitação:

9.12.1. Habilitação Jurídica:

9.12.1.1. 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;

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

9.12.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

9.12.1.4. 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;

9.12.1.5 Sociedade empresária estrangeira com atuação permanente no País: decreto de autorização para funcionamento no Brasil;

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

9.12.1.7. 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 tem sede a matriz;

9.12.1.8. 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 1971.

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

9.12.2. Habilitações fiscal, social e trabalhista:

9.12.2.1. prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF); ou

9.12.2.2. prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

9.12.2.3. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.12.2.4. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

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

9.12.2.7. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do prestador de serviços, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.12.2.7.1. O o prestador de serviços enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.12.2.8. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.12.2.8.1. caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais ou distritais relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de certidão ou declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou por meio de outro documento equivalente, na forma da respectiva legislação de regência.

9.12.3. Qualificação Econômica – Financeira

9.12.3.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

9.12.4. Qualificação Técnica

9.12.4. Comprovação de aptidão para a prestação de serviços, em características compatíveis com o objeto desta contratação, mediante a apresentação de atestado(s) ou documentos equivalentes fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.13.4.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito à prestação de serviços similares ao objeto da contratação executados em períodos sucessivos ou não, pelo prazo mínimo de 06 (seis) meses.

9.13.4.1.2. Caso solicitado, o prestador de serviços disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados na programação orçamentária do CISRU Centro Sul, atendida pela seguinte dotação:

Entidade: 01- Cisru Centro Sul

Unidade: 01 – Contrato de Rateio

Sub-Unidade: 00 – Contrato de Rateio

Função: 10 - Saúde

Sub Função: 302- Assistência Hospitalar e Ambulatorial

Proj./Atividade: 2.0003 - Gestão do Consórcio – Contrato de Rateio

Programa: 001 - Rede de Urgência e Emergência

Categoria: 3 – Despesas Correntes

Natureza de Despesa: 3.3 – Outras Despesas Correntes

Modalidade: 3.3.90 - Aplicações Diretas

Elemento: 3.3.90.39 – Outros Serviços de Terceiros de Pessoa Jurídica

SubElemento: 3.3.90.39.99 – Outros Serviços de Terceiros de Pessoa Jurídica

Barbacena/MG, 01 de Outubro de 2026.



Documento assinado digitalmente

ROSEMARY ZILLE COUTINHO

Data: 01/10/2026 12:05:03-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Rosemary Zille Coutinho
Supervisora de Gestão da Qualidade
do CISRU Centro Sul

**MINUTA DE TERMO DE CONTRATO – (LEI Nº 14.133/21)
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/.....,
QUE ENTRE SI CELEBRAM O CISRU
CENTRO SUL E A EMPRESA
ESPECIALIZADA
..... PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE LICENCIAMENTO DE SOFTWARE
PARA UTILIZAÇÃO DO CHATBOT,
CONTEMPLANDO A IMPLANTAÇÃO,
CONFIGURAÇÃO, SUPORTE E
MANUTENÇÃO DE PLATAFORMA
COMPATÍVEL COM A API OFICIAL DO
WHATSAPP**

O CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DA REDE DE URGÊNCIA CENTRO SUL – CISRU CENTRO SUL, localizado na Rodovia BR-265, nº 1.501, Bairro Grogotó, CEP 36.202-630, em Barbacena - MG, inscrito no CNPJ sob o nº 11.938.399/0001-72, neste ato representado pelo seu Presidente, Sr. Carlos Augusto Soares do Nascimento, a seguir denominado CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designado CONTRATADA, neste ato representada por (nome e função na contratada), conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 051/2026 – Dispensa Eletrônica nº 010/2026 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, , mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de licenciamento de software para utilização do chatbot, contemplando a implantação, configuração, suporte e manutenção de plataforma compatível com a API oficial do WhatsApp, em atendimento às necessidades do Consórcio Intermunicipal de Saúde da Rede de Urgência Centro Sul - CISRU Centro Sul, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.1. Objeto da contratação:

LOTE ÚNICO

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNI-DADE	QUANTI-DADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01	Serviço de fornecimento, implantação, configuração, suporte e manutenção de plataforma compatível com a API oficial do WhatsApp	Mês	12		
02	Mensagem enviada	Und.	96.000		
Valor total estimado: R\$ ().					

1.2. São anexos a este instrumento e vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.2.1. O Aviso de contratação direta nº 005/2026;

1.2.2. A Proposta da Contratada;

1.2.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO.

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze meses) contados da data de assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (art. 92, IV, VII e XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, o modelo de gestão, assim como os prazos e condições de conclusão, observação e recebimento definitivo constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação integral do objeto contratual, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela execução, gestão, suporte, segurança, disponibilidade, qualidade e conformidade dos serviços perante o CONSÓRCIO. Será permitida a utilização de infraestrutura tecnológica, provedores de computação em nuvem, plataformas de mensageria, fornecedores de telecomunicações e parceiros tecnológicos necessários à execução da solução, incluindo a plataforma oficial do WhatsApp Business, desde que não resulte na transferência da responsabilidade contratual da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá utilizar mecanismo oficial e regularmente autorizado para integração com o WhatsApp Business Platform, observando as políticas vigentes da plataforma, a legislação aplicável e as normas de proteção de dados pessoais.

5. CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTO (art. 92, V e VI)

5.1. PREÇO

5.1.1. O valor total da contratação é de **R\$..... (.....)**, conforme valor unitário disposto na tabela constante no subitem 1.2. deste termo.

5.1.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.1.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à contratada dependerão dos quantitativos efetivamente prestados.

5.2. FORMA DE PAGAMENTO

5.2.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.

5.3. PRAZO DE PAGAMENTO

5.3.1. O pagamento será efetuado mensalmente, sendo o vencimento no 10º (décimo) dia do mês subsequente ao da prestação de serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal, devidamente atestada pela Gerência Administrativa do CISRU.

5.3.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o Consórcio atestar a execução do objeto do contrato.

5.3.3. No caso de atraso no pagamento ocasionada pelo Contratante, os valores devidos ao contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

5.4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.4.1. O pagamento será efetuado após a execução dos serviços, acompanhado da Nota Fiscal, devidamente atestada a execução pelo fiscal e pelo gestor do contrato, conforme o disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência.

5.4.1.1. A remuneração mensal será composta pelo valor correspondente à disponibilização da plataforma e demais serviços contratados, quando aplicável, acrescido do valor referente às mensagens efetivamente utilizadas no período.

5.4.1.2. A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, relatório detalhado de utilização contendo, no mínimo, a franquia disponibilizada, o saldo anterior, o quantitativo consumido no período, o saldo remanescente e o saldo total acumulado disponível.

5.4.1.3. Para fins de conferência, deverá ser possível identificar no relatório os quantitativos de mensagens relacionados às pesquisas realizadas, permitindo ao fiscal ou gestor do contrato verificar a compatibilidade entre o consumo registrado e os serviços efetivamente executados.

5.4.2. Quando houver entrega dos uniformes em desacordo com as especificações do edital ou deste instrumento, o fiscal ou o gestor efetuarão a glosa total ou parcial do objeto comunicando a empresa para que regularize a entrega ou emita a nota fiscal com o valor exato dimensionado.

5.4.3. O setor competente por verificar o(s) serviço(s), bem como o para proceder o pagamento, deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

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

5.4.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante;

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

5.4.6. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, o Consórcio deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do Consórcio, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

5.4.9. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

5.4.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

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

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

5.4.12. A contratada 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.

6. CLÁUSULA SEXTA - REAJUSTE (art. 92, V)

6.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 22/09/2026.

6.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

6.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

6.6. 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.

6.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

6.8. O reajuste será realizado por apostilamento ou termo aditivo.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

7.1. São obrigações do Contratante:

- 7.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 7.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 7.1.3. Notificar a Contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas na execução do ambiente, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 7.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela Contratada;
- 7.1.5. Efetuar o pagamento à Contratada do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;
- 7.1.6. Aplicar à Contratada sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;
- 7.1.7. Cientificar o setor de representação judicial do Consórcio para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela Contratada;
- 7.1.8. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

7.1.8.1. Concluída a instrução do requerimento, o Consórcio terá o prazo de 10 (dez) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

7.2. O Consórcio não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

7.3. Observar o dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenham acesso, em virtude da execução da realização do presente processo licitatório, conforme exigências da Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante todo o cumprimento do objeto descrito no referido edital.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (art. 92, XIV, XVI e XVII)

8.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

- 8.1.1. Assinar o Contrato;

8.1.2. Observar, atender, respeitar, cumprir e fazer cumprir a legislação pátria vigente, especialmente a indicada no preâmbulo do presente Contrato, bem como as suas cláusulas, preservando o CONTRATANTE de qualquer demanda ou reivindicação que seja de responsabilidade da CONTRATADA;

8.1.3. manter durante a vigência deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer esta contratação, bem como substituir os documentos com prazo de validade expirado;

8.1.4. indicar no ato da assinatura deste Contrato e sempre que ocorrer alteração, 1 (um) preposto para representá-la perante o CONTRATANTE, devendo este preposto responder por todos os assuntos relativos à execução dos serviços;

8.1.5. dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução deste Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido do CONTRATANTE;

8.1.6. . prestar os serviços obedecendo, rigorosamente, os prazos de entrega fixados neste Contrato e outros que venham a ser fixados pelo CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, inclusive rescisão contratual;

8.1.7. providenciar, imediatamente, a correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE no prazo máximo de 03 (três) dias corridos, contados a partir da comunicação formal com respeito à execução deste Contrato;

8.1.8. arcar com eventuais prejuízos causados à contratante e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados, ou prepostos, envolvidos na execução do contrato.

8.1.9. assumir, relativamente a seus empregados e prepostos, todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica, inclusive em caso de acidente de trabalho, ainda que verificados nas dependências da contratante, os quais com esta não terão qualquer vínculo empregatício.

8.1.10. cumprir estritamente com os termos descritos no presente Contrato e anexos aplicáveis mediante a utilização de uma equipe de trabalho plenamente capaz de desempenhar suas atividades bem como garantir a qualidade dos mesmos;

8.1.11. assegurar o funcionamento do software pelo nível mínimo de 99% (noventa e nove por cento) no período de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano);

8.1.12. realizar treinamento inicial aos empregados públicos do CISRU Centro Sul e prestar serviço de suporte técnico, sem custos adicionais à CONTRATANTE, adotar as providências necessárias para resolver eventuais problemas ou possíveis dúvidas relacionadas ao software, sendo que a CONTRATADA terá o prazo de até 4 (quatro) horas úteis para prestar primeiro atendimento à CONTRATANTE, contados a partir do momento da solicitação do chamado através dos seguintes meios site, telefone e e-mail.

8.1.13. Enviar ao CISRU Centro Sul notificação via e-mail, caso o valor de crédito mensagem na plataforma esteja no final.

8.1.14. Observar a retenção do imposto de renda retido na fonte sobre a taxa de administração, nos termos da Instrução Normativa no 1234 /2012, da Receita Federal do Brasil, sob a aplicação da alíquota de 4,80% (quatro vírgula oitenta por cento) na prestação dos serviços, conforme previsto no Anexo I da IN RFB 1234/2012, editada nos termos do art. 64 da Lei Federal no 9.430 /1996, aplicado por extensão aos pagamentos realizados por este Consórcio.

8.1.15. Observar o dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenham acesso, em virtude da execução da realização do presente processo licitatório, conforme exigências da Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante todo o cumprimento do objeto descrito no referido Aviso de Contratação.

9. CLÁUSULA NONA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (art. 92, XII e XIII)

9.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, devido a série histórica de contratações do CISRU, as quais não apresentaram graves intercorrências.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

10.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a Contratada que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao Consórcio ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;
- i) fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do certame;

- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
- m) descumprir cláusulas contratuais.

10.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

- i) **Advertência**, quando a Contratada der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);
- ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);
- iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)
- iv) **Multa**:
 - a) moratória em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato, recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.
 - a.1) Para as infrações previstas nas alíneas a, b e c, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
 - a.2) Para as infrações previstas nas alíneas d, e, f, g, h, i, j, k, l e m, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
 - a.3) O atraso superior a 60 (sessenta) dias autoriza o Consórcio a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
 - b) compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

10.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º)

10.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

10.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157)

10.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

10.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

10.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

10.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.7. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159)

10.8. A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato 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 a Contratada, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160).

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

10.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA– DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

11.1. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

11.1.1. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

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

11.1.3. 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.

11.2. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

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

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

11.3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

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

11.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.3.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 92, VIII)

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados na Programação Orçamentária do Consórcio deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Entidade: 01- Cisru Centro Sul

Unidade: 01 – Contrato de Rateio

Sub-Unidade: 00 – Contrato de Rateio

Função: 10 - Saúde

Sub Função: 302- Assistência Hospitalar e Ambulatorial

Proj./Atividade: 2.0003 - Gestão do Consórcio – Contrato de Rateio

Programa: 001 - Rede de Urgência e Emergência

Categoria: 3 – Despesas Correntes

Natureza de Despesa: 3.3 – Outras Despesas Correntes

Modalidade: 3.3.90 - Aplicações Diretas

Elemento: 3.3.90.39 – Outros Serviços de Terceiros de Pessoa Jurídica

SubElemento: 3.3.90.39.99 – Outros Serviços de Terceiros de Pessoa Jurídica

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

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

13.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. A Contratada é obrigado 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.

14.3. 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.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá ao Contratante providenciar a publicação deste instrumento nos termos e condições previstas na Lei nº 14.133/21.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO (art. 92, §1º)

16.1. É eleito o Foro da Comarca de Barbacena para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

Barbacena, data da assinatura eletrônica.	
CISRU Centro Sul CNPJ: 11.938.399/0001-72 (Contratante)	 CNPJ Nº: (Contratada)

Nome:	Carlos Augusto Soares do	Nome:	_____
Cargo:	Nascimento Presidente do CISRU Centro Sul	Cargo:	_____
Testemunha 1		Testemunha 2	
Ass.:	_____	Ass.:	_____
Nome:	_____	Nome:	_____