

**TERMO DE REFERÊNCIA****SERVIÇOS - TIC****Processo Administrativo:** 00177.000227/2026-81**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de desenvolvimento, configuração, integração de Inteligência Artificial (LLM/RAG), disponibilização de licenças e consultoria continuada por 12 (doze) meses para a plataforma de atendimento automatizado via WhatsApp do CAU/SC.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	CÓD. PMC- TIC	QDE	VALOR IMPLANTAÇÃO + VALOR SUPORTE MENSAL (custo total para 12 meses)
1	Implantação, configuração e treinamento de plataforma, Licenças de API Meta e suporte	26077	serviço		1	R\$ 37.108,20

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns.

1.3. O preço estimado da contratação é baseado na pesquisa de preços anexa ao processo. (1020732)

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se destina a atendimento constante de dúvidas e questionamentos de arquitetos durante o ano todo, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando os fatores expostos no Estudo Técnico Preliminar.

1.6. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste em uma plataforma para centralizar o atendimento aos arquitetos e a sociedade, de forma virtual, integrando com API Oficial da Meta (WhatsApp) + IA com RAG (Retrieval-Augmented Generation).

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. O CAU/SC visa otimizar o atendimento ao arquiteto e urbanista, reduzindo a carga de trabalho dos 6 (seis) atendentes em dúvidas repetitivas de legislação e normativas. A automação permitirá triagem inteligente, respostas baseadas estritamente no repositório oficial do conselho e transbordo humano fluido apenas para casos complexos.

3.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026.

OE5	Prover infraestrutura de TI apropriada e necessária às atividades finalísticas do CAU/SC
OE7	Aprimorar o uso de gestão de mudanças
OE9	Desenvolver a capacidade e oportunidade de inovação tecnológica

OE11	Garantir a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado pela TI
------	---

3.3. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. A contratada deverá fornecer (entrega de código editável) e configurar:
 - 4.1.1. Motor de Integração (n8n): Instalação e configuração na VM em nuvem do CAU/SC (Self-hosted).
 - 4.1.1.1. O motor de integração sugerido, n8n, é opcional, não excludente, isto é, a plataforma pode ser criada e baseada em outras plataformas.
 - 4.1.2. Conectividade WhatsApp: Integração com a API Oficial da Meta (Cloud API ou via BSP credenciada).
 - 4.1.3. Inteligência Artificial & RAG: * Criação de Banco de Dados Vetorial (ex: Pinecone, Qdrant, PostgreSQL com pgvector).
 - 4.1.3.1. Leitura, quebra (chunking) e ingestão do repositório de Leis, Resoluções e Deliberações do CAU.
 - 4.1.3.2. Configuração de Prompt Engineering restritivo (A IA só responde se houver no documento, caso contrário, transfere para o humano).
 - 4.1.4. Módulo de Atendimento Humano (Transbordo): Configuração de ferramenta de chat multiatendente (ex: Chatwoot ou similar open-source integrada ao n8n) para os 6 atendentes.
 - 4.1.5. Criação de número protocolo com pronta informação ao usuário demandante do atendimento
 - 4.1.6. Gestão de Licenças
 - 4.1.6.1. A contratada englobará no custo as licenças de LLM (OpenAI, Anthropic ou similar) e APIs necessárias durante o contrato.
 - 4.2. Da Consultoria e Suporte (12 meses)
 - 4.2.1. Garantia de disponibilidade da plataforma de 99,5% (SLA).
 - 4.2.2. Suporte técnico corretivo e evolutivo ilimitado dentro do escopo do n8n e fluxos de IA.
 - 4.2.3. Retreinamento da IA (ingestão de novas deliberações e resoluções) sob demanda do CAU/SC.
 - 4.3. Requisitos de Capacitação
 - 4.3.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 10 horas de duração.
 - 4.4. Requisitos Legais
 - 4.4.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;
 - 4.5. Requisitos de Manutenção
 - 4.5.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;
 - 4.6. Requisitos Temporais
 - 4.6.1. Os serviços devem ser prestados de forma continuada, isto é, atendimento virtual 7 por 7, com indicação de horário de atendimento humano no caso de transbordo.
 - 4.7. Requisitos de Segurança e Privacidade
 - 4.7.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.
 - 4.8. Requisitos de Conformidade
 - 4.8.1. Será realizada Prova de Conceito para avaliar a aderência do serviço oferecido às cláusulas deste Termo de Referência conforme segue::
 - 4.8.1.1. O fornecedor deverá disponibilizar a ferramenta, em seu pleno funcionamento para testes pela contratante por 10 dias;
 - 4.8.1.2. A PROVA DE CONCEITO PARA CONTRATAÇÃO deverá seguir o escopo definido no anexo deste TR (1018092).
 - 4.9. Requisitos da Arquitetura Tecnológica
 - 4.9.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.9.1.1. Arquitetura Técnica **Sugerida**

Entrada: Arquiteto manda mensagem no WhatsApp.

- a) n8n: Recebe o Webhook da Meta.
- b) IA (Embeddings): Converte a dúvida do usuário em vetor.
- c) Banco Vetorial: Busca as resoluções do CAU/SC mais parecidas com a dúvida.
- d) LLM (OpenAI/Claude): Lê a dúvida + a resolução achada e gera a resposta em português humano.
- e) Filtro de Transbordo: Se a IA der uma pontuação de certeza baixa, o n8n desvia o chat para o painel dos 6 atendentes.
- f) IA com tempo de resposta inferior a 3 segundos;
- g) Taxa mínima de resolução automatizada de 60%;
- h) Painel de controle com métricas e dashboards;
- i) Roteamento inteligente por setor;
- j) Integração via API com sistemas internos, com geração de protocolo.

4.10. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.10.1. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

4.11. Requisitos de Experiência Profissional

4.11.1. Os serviços de deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.12.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado do contrato emitido pela Contratante.

4.12.2. O Contrato indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.12.3. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 8 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica.

4.12.4. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.13. Sustentabilidade

4.13.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

1. Dimensão Ambiental (Eficiência Energética e Recursos): Como o n8n e os modelos de IA (LLMs) consomem muito processamento computacional, o foco aqui é a Eficiência Energética da Nuvem (Green IT):

I - Uso de Data Centers Verdes: Exigir que a empresa contratada utilize provedores de nuvem (Cloud Providers) que comprovem o uso de energia renovável em seus Data Centers ou que possuam certificados de neutralidade de carbono (Ex: ISO 14064 ou relatórios públicos de sustentabilidade).

II - Otimização de Código e Recursos (Green Coding): Estabelecer no TR que a arquitetura dos fluxos no n8n deve ser otimizada para evitar requisições desnecessárias à API e processamento em loop infinito, reduzindo o consumo de energia da VM computacional.

III - Racionalização das Chamadas de IA: Utilizar técnicas de cache para perguntas frequentes. Se o usuário "A" e o usuário "B" fizerem a mesma pergunta, o n8n não deve gastar processamento chamando a LLM de novo; ele deve ler do banco vetorial, poupando energia e custos.

2. Dimensão Tecnológica e Econômica (Longevidade e Lock-in): O Guia orienta o uso de padrões que garantam que o dinheiro público seja bem investido a longo prazo:

I - Interoperabilidade e Padrões Abertos: Exigir que a solução não gere dependência tecnológica (vendor lock-in). Como o n8n é baseado em código aberto (fair-code) e APIs abertas, o CAU/SC deve reter a propriedade intelectual dos fluxos/prompts criados. Se o contrato acabar, outra empresa deve conseguir assumir os nós do n8n sem retrabalho.

II - Independência de LLM (Modularidade): O fluxo no n8n deve ser construído de forma que, se no futuro o CAU/SC quiser trocar a OpenAI pela Anthropic (ou por um modelo Open Source local como o Llama 3), a troca seja modular, sem reconstruir a plataforma do zero.

3. Dimensão Social e Trabalhista (Direitos e Inclusão): Esta é uma exigência forte do Guia e dos Acórdãos do TCU para a habilitação de empresas prestadoras de serviço:

I - Respeito aos Direitos Trabalhistas e Teletrabalho: Comprovação de regularidade trabalhista e garantia de que os programadores e consultores da empresa trabalhem em condições ergonômicas e jornadas legais (especialmente em regime Home Office/Teletrabalho).

II - Acessibilidade no Atendimento (Transbordo): Exigir que a interface de atendimento humano que os 6 servidores do CAU/SC vão usar (o chat de transbordo) obedeça às regras de acessibilidade na web (como o eMAG -

Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico), permitindo que servidores com deficiência visual ou motora operem o sistema.

4.14. Garantia da Contratação

4.14.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos [artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

4.15. Níveis de Serviço (SLA)

4.15.1. Disponibilidade mínima: 98%;

4.15.2. Tempo de resposta para incidentes críticos (P1): imediato;

4.15.3. Suporte técnico com gerente de contas.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- a) nomear Gestor e Fiscais Técnico/Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- c) receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- e) liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f) comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g) definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- h) prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2. São obrigações do CONTRATADO

- a) indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- d) propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- e) manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- i) fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

- a) efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- b) conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- c) definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
- d) as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
- e) definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- f) definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

- g) a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
- h) as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e
- i) as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
 - a) Início da execução do objeto: 02 dias da assinatura do contrato;
 - b) Implantação da plataforma configuração dos acessos em até 15 dias
 - c) Start em até 20 dias
- 6.2. Local e horário da prestação dos serviços

Não obstante os serviços serem executados de forma virtual, considera-se o endereço para todos os efeitos o endereço da sede do CAU/SC, a rua Prof Osmar Cunha, 260, 6º andar, Florianópolis/SC, nos horários de expediente, das 08:30 às 17:30, horário de Brasília.

7. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

- 7.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:
 - 7.1.1. E-mails
 - 7.1.2. Cartas;
 - 7.1.3. Será permitido o uso de reuniões virtuais, preferencialmente o teams ou google meeting.

8. FORMAS DE PAGAMENTO

Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

9. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

- 9.1. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 10.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 10.2. 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.
- 10.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 10.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

11. PREPOSTO

- 11.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 11.2. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período....
- 11.3. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

12. REUNIÃO INICIAL

- 12.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 12.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 03 (três) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.
- 12.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:
- 12.4. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

- 12.5. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 12.6. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 12.7. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 12.8. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

13. FISCALIZAÇÃO

13.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

13.2. Fiscalização Técnica/Administrativa

- a) O fiscal do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
- b) O fiscal do contrato anotarà no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));
- c) Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));
- d) O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#)).
- e) No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#)).
- f) O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).
- g) O fiscal do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- h) Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).

13.3. Gestor do Contrato

- a) O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).
- b) O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).
- c) O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotarà os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).
- d) O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico/administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).
- e) O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).
- f) O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI](#)).
- g) O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

14. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

14.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	<i>Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.</i>
Meta a cumprir	<i>IAP igual ou superior a (80) %.</i>
Instrumento de medição	<i>Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.</i>
Forma de acompanhamento	<i>É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.</i>
Periodicidade	<i>Mensal</i>
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ Onde: <i>IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;</i> <i>ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência;</i> <i>ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.</i>
Observações	<i>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição.</i> <i>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</i>
Início de Vigência	<i>A partir da emissão da OS.</i>

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<i>IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</i> <i>IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i> <i>IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i> <i>IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i>
--	--

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

- a) não produzir os resultados acordados;
- b) deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- c) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- d) A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

14.3. Do recebimento

14.3.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (*cinco*) dias, pelo fiscal do contrato, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

14.3.3. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

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

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

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

14.3.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

14.3.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

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

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

14.3.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15(*quinze*) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

14.3.12. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

14.3.14. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e

documentações apresentadas; e

14.3.15. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

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

14.3.17. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

15. PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

15.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de (48) horas úteis.	Glosa (1) % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de (5) dias úteis.
		Após o limite de (5) dias úteis, aplicar-se-á glosa de (6) % do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se glosa de (10) % do valor total do Contrato.

15.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

15.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

15.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

16. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. Se o fornecedor licitante ou o contratado praticar quaisquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, lhe serão aplicadas sanções, observado o devido processo legal e assegurados o contraditório e a ampla defesa, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da Portaria Normativa nº 02/2025 do CAU/SC, a qual regulamenta e disciplina o rito de aplicação

destas penalidades legais e institui o rito do Processo Administrativo Sancionatório correspondente, a qual se encontra disponível no endereço eletrônico <https://www.causc.gov.br/wp-content/uploads/portarias/normativas/2025/02/Portaria-Normativa-002-Rito-aplicacao-penalidades-previstas-na-Lei-no-14.133.pdf>.

16.2. Ao fornecedor licitante ou contratado responsável pelas infrações administrativas dispostas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, serão aplicadas as seguintes sanções, observado o devido processo legal e assegurados o contraditório e a ampla defesa:

16.2.1. Advertência;

16.2.2. Multa:

16.2.2.1. compensatória;

16.2.2.2. de mora.

16.2.3. Impedimento de licitar e contratar;

16.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

16.3. As sanções previstas nos itens 16.2.1., 16.2.3. e 16.2.4. poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção prevista no item 16.2.2.

16.4. A sanção de advertência será aplicada como instrumento de diálogo e correção de conduta nas seguintes hipóteses, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:

16.4.1. Descumprimento de pequena relevância;

16.4.2. Inexecução parcial de obrigação contratual.

16.5. A sanção de multa de caráter compensatório será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, não podendo ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor contratado, observando-se os seguintes parâmetros:

16.5.1. De 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento) do valor do contrato, para aquele que:

16.5.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou

16.5.1.2. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

16.5.2. De 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) sobre o valor da parte inadimplida, em caso de inexecução parcial do contrato;

16.5.3. de 10% (dez por cento) a 15% (quinze por cento) sobre o valor do contrato, para aquele que:

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

16.5.3.2. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

16.5.4. De 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inexecução parcial do contrato que cause grave dano ao CAU/SC, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

16.5.5. De 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato, para aquele que:

16.5.5.1. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato,

16.5.5.2. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato,

16.5.5.3. ter comportamento inidôneo ou praticar fraude de qualquer natureza,

16.5.5.4. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação,

16.5.5.5. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013 ou

16.5.5.6. ocasionar a inexecução total do objeto do contrato.

16.5.6. Em relação aos contratos ou às atas de registro de preço que ainda não tiverem sido celebrados, o percentual de que trata o item 16.5. e seus subitens, para cálculo da multa, incidirá sobre o valor estimado da contratação.

16.6. A sanção de multa de caráter moratório será aplicada na hipótese de atraso injustificado na entrega ou execução do objeto do contrato, quando serão aplicados os seguintes percentuais:

16.6.1. 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplida, quando o atraso não for superior à 15 (quinze) dias úteis;

16.6.2. 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso que exceder o prazo descrito na alínea anterior, na entrega de material ou execução de serviços, calculados desde o 16º (décimo sexto) dia útil de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplida.

16.6.3. Quando o prazo para o cumprimento de determinada obrigação não for definido no contrato de forma clara e objetiva, o atraso será computado a partir do dia seguinte ao do recebimento pelo licitante/contratado de notificação para o cumprimento da obrigação.

16.6.4. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato, com a aplicação cumulada de outras sanções previstas no artigo 155 da Lei nº 14.133/2021.

- 16.7. O pagamento da multa, compensatória ou moratória, poderá ser realizado mediante:
- 16.7.1. Execução da garantia contratual, quando houver;
- 16.7.2. Quitação do valor da penalidade em 15 (quinze) dias úteis a contar do trânsito em julgado da decisão definitiva quanto a sua aplicação, mediante depósito na conta bancária do CAU/SC, sendo que as tarifas de transferência ficarão a cargo do infrator.
- 16.8. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença.
- 16.8.1. O valor da multa será atualizado pelo índice estipulado em contrato ou, na falta deste, pelo Índice Geral de Preços Mercado (IGPM) ou aquele que vier a substituí-lo, a contar do trânsito em julgado da decisão definitiva quanto a sua aplicação.
- 16.8.2. O pagamento da importância devida poderá ser parcelado, mediante solicitação do infrator e autorização da Presidência do CAU/SC, em consonância com a legislação e as normas administrativas aplicáveis.
- 16.8.3. Não ocorrendo o pagamento, o processo será encaminhado à Gerência Administrativa e Financeira do CAU/SC – GERAf, no prazo de 30 (trinta) dias úteis após o inadimplemento da obrigação, para fins de adoção dos procedimentos de cobrança necessários, inclusive a inscrição do débito em dívida ativa e eventual futura cobrança judicial.
- 16.9. Será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Federal, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:
- 16.9.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 16.9.2. Dar causa à inexecução total do contrato;
- 16.9.3. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 16.9.4. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 16.9.5. Não celebrar o contrato ou a ata de registros de preço ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 16.9.6. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.
- 16.10. Aos responsáveis pelas infrações administrativas previstas nos itens 16.9.3., 16.9.4., 16.9.5. e 16.9.6. será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Federal pelo prazo de 01 (um) a 2 (dois) anos.
- 16.11. Aos responsáveis pelas infrações administrativas previstas nos itens 16.9.1. e 16.9.2. será aplicada a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Federal pelo prazo de 2 (dois) a 3 (três) anos.
- 16.12. Será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:
- 16.12.1. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 16.12.2. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 16.12.3. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 16.12.4. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 16.12.5. Praticar ato lesivo previsto no *caput* do art. 5º da Lei nº 12.846/2013.
- 16.13. Aos responsáveis pela infração administrativa prevista no item 16.12.1. será aplicada sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos pelo prazo de 3 (três) a 4 (quatro) anos.
- 16.14. Aos responsáveis pelas infrações administrativas previstas nos itens 16.12.2., 16.12.3., 16.12.4. e 16.12.5. será aplicada a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta de todos os entes federativos pelo prazo de 4 (quatro) a 6 (seis) anos.
- 16.15. A aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar (item 16.12.) deve ser precedida de análise jurídica.
- 16.16. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.
- 16.17. Os critérios para a dosimetria das sanções estão previstos na Portaria Normativa nº 02/2025 do CAU/SC.
- 16.18. O Processo Administrativo Sancionatório a ser instaurado está regulamentado na Portaria Normativa nº 02/2025 do CAU/SC.
- 16.19. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica

prévia.

16.20. 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 14.133/2021 e da Portaria Normativa nº 02/2025 do CAU/SC.

16.21. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade, conforme o caso, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

17. LIQUIDAÇÃO

17.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

17.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

- 17.3.1. o prazo de validade;
- 17.3.2. a data da emissão;
- 17.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 17.3.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 17.3.5. o valor a pagar; e
- 17.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

17.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

17.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

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

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

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

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

18. PRAZO DE PAGAMENTO

18.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

18.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice *INPC* de correção monetária.

19. FORMA DE PAGAMENTO

19.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

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

19.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará

condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

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

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

21. REGIME DE EXECUÇÃO

21.1. O regime de execução do contrato será por Empreitada por preço global.

22. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

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

22.1.1. Habilitação jurídica

a) **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;

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

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

d) **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;

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

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

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

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

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

22.1.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

h) O fornecedor 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.

22.2. Qualificação Econômico-Financeira

a) Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

- b) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- c) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- d) índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- e) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
- f) Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- g) Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- h) Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação *capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação*.
- i) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- j) O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

22.3. Qualificação Técnica

- a) Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- b) A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação
- c) Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- d) Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- e) Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- f) O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- g) Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:
 - I - A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971](#);
 - II - A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;
 - III - A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;
 - IV - O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);
 - V - A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e
 - VI - Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;
 - VII - A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

23. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 23.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 37.108,20, conforme média dos custos apostos na tabela de preços neste processo (1013214) e considerando o prazo total da contratação.
- 23.2. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas.
- 23.3. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

23.4. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

- a) em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na [alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- b) em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;
- c) serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou
- d) poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

24. **ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CAU/SC.

A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: *CORTSI*;
- II) Fonte de Recursos: *PCA 2026*;
- III) Centro de **Custo**: 4.11 - CD - Projetos Estratégicos

FERNANDO VOLKMER	CASSANDRA FAES	JOÃO SCARPIN
Integrante	Integrante	Integrante
Técnico	Técnico/Requisitante	Administrativo

Autoridade Máxima da Área de TIC
FERNANDO VOLKMER
COORDENADOR DE TECNOLOGIA E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Aprovo,

Autoridade Competente

Florianópolis, 14 de julho de 2026.

00177.000227/2026-81 - Contratação de solução de automação de atendimento

1009454v8 - Atualização Novembro/2023

00177.000227/2026-81 - Contratação de solução de automação de atendimento

1021326v4 - Atualização Novembro/2023



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO DE OLIVEIRA VOLKMER, Coordenador de Tecnologia e Sistemas da Informação**, em 14/07/2026, às 13:16 (horário de Brasília), conforme Decreto Nº 10.543, de 13/11/2020, que regulamenta o art. 5º da Lei Nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no portal do SEI CAU, endereço caubr.gov.br/seicau, utilizando o código CRC **51427C26** e informando o identificador **1064337**.

00177.000227/2026-81 - Contratação de solução de automação de atendimento

1064337v5 - Atualização Novembro/2023