



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

TERMO DE REFERÊNCIA – TR – RETIFICADO

1 - OBJETO:

1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO E LICENCIAMENTO DE SISTEMA DE ATENDIMENTO DIGITAL UNIFICADO E SIMULTÂNEO, EM AMBIENTE WEB E POR MEIO DE APLICATIVO PARA DISPOSITIVO MÓVEL, INTEGRADO À API OFICIAL DO WHATSAPP BUSINESS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA CENTRAL DE REGULAÇÃO/TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD).

2 - DESCRIÇÕES DETALHADAS:

2.1. Conforme Solicitação de Compras (SC) número: **2356/2026**, anexa, parte integrante e inseparável deste Termo, emitida pelo Sistema Informatizado do Município.

2.2. DESCRIÇÃO DOS ITENS, QUANTIDADES, VALORES UNITÁRIOS E TOTAIS

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	UND.	QTD.	VALOR UNIT. (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	GESTÃO MENSAL DE LINHA DE CONEXÃO COM WHATSAPP POR MEIO DE PLATAFORMA WEB	MÊS	12	R\$ 1.587,50	R\$ 19.050,00
2	LICENÇA MENSAL DE ACESSO À PLATAFORMA ERB E APP ANDROID OU IOS	UND.	40	R\$ 520,975	R\$ 20.839,00
3	MENSAGENS DE TEMPLATE PARA INICIAR CONVERSAS MENSAIS	UND.	30.000	R\$ 0,625	R\$ 18.750,00
4	TAXA DE IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE CADA LINHA NA PLATAFORMA.	SV.	01	R\$ 745,00	R\$ 745,00
5	TAXA DE TREINAMENTO DA EQUIPE NO ACESSO E USO DA PLATAFORMA WEB E DO APLICATIVO MOBILE ANDROID E OU IOS	UND.	40	R\$ 114,95	R\$ 4.598,00
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:					R\$ 63.982,00

2.3. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme, e conforme **Decreto Municipal Nº 7085, 22 de janeiro de 2024.**

2.4. Os bens a serem adquiridos na presente contratação enquadram-se na definição de bens comuns, nos termos do inciso XIII do Art. 6º da Lei nº 14.133/2021.

3 - FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'b', da Lei nº 14.133/2021).

3.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

4 - 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).

4.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar.

5 - JUSTIFICATIVAS PARA A CONTRATAÇÃO:

5.1. Considerando que a Constituição Federal prevê, nos Art. 5º, 6º, Art. 23, II da CF e Art. 196 a 200 que a saúde é um direito de todos e um dever do Estado. O Direito à saúde está elencado como direito fundamental, sendo responsabilidade dos entes políticos, solidariamente, concretizar o direito à saúde, sob pena de violar a dignidade do cidadão.

5.2. Considerando a necessidade de modernização e aprimoramento dos canais de comunicação da Secretaria Municipal de Saúde de Paracatu, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação, suporte técnico, manutenção e licenciamento de sistema de atendimento digital unificado e simultâneo, em ambiente web e aplicativo móvel, integrado à API oficial do WhatsApp Business, com a finalidade de otimizar os atendimentos realizados pela Central de Regulação e pelo setor de Tratamento Fora de Domicílio (TFD), garantindo maior agilidade, organização das informações e eficiência na prestação dos serviços de saúde à população. Nesse sentido a saúde é um direito consagrado na Constituição Federal de 1988, Art. 96, que afirma:

“A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”.

5.3. Desse modo, o Sistema Único de Saúde – SUS devem pautar seus serviços com base no princípio da integralidade de assistência, entendida como conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema, conforme preconiza a Lei nº 8.080/1990. A presente contratação tem por objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento, implantação, suporte técnico, manutenção e licenciamento de sistema de atendimento digital unificado e simultâneo, em ambiente web e por meio de aplicativo para dispositivos móveis, integrado à API oficial do WhatsApp Business, com a finalidade de atender às demandas da Central de Regulação/Tratamento Fora de Domicílio (TFD) da Secretaria Municipal de Saúde.

5.4. Nesse contexto, a Secretaria Municipal de Saúde evidencia a necessidade de aprimorar e modernizar seus canais de comunicação e atendimento ao cidadão, com vistas a promover maior eficiência, agilidade, transparência e qualidade na prestação dos serviços públicos de saúde. Considerando o elevado volume de solicitações recebidas diariamente pelos setores vinculados à Secretaria, especialmente no âmbito da regulação e do Tratamento Fora de Domicílio (TFD), torna-se imprescindível a adoção de soluções tecnológicas que possibilitem a centralização, organização, registro e acompanhamento sistematizado dos atendimentos realizados por meios digitais, garantindo maior controle das demandas, rastreabilidade das informações e melhoria na gestão do atendimento ao usuário do Sistema Único de Saúde.

5.5. Atualmente, o elevado volume de solicitações, dúvidas, agendamentos, orientações e informações encaminhadas pela população exige um canal de comunicação amplamente acessível, capaz de centralizar os atendimentos, permitir o gerenciamento por múltiplos usuários, garantir o



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

registro e o histórico das interações e assegurar maior controle administrativo sobre os fluxos de comunicação. A contratação permitirá o atendimento rápido, padronizado e centralizado via WhatsApp, principal meio de comunicação digital utilizado pela população, garantindo maior acessibilidade e satisfação do usuário, possibilitando a automação de processos, respostas automáticas, distribuição inteligente de atendimentos e relatórios gerenciais, reduzindo retrabalho, aumentando a produtividade dos servidores e evitando gastos com soluções fragmentadas.

5.6. O aplicativo WhatsApp consolidou-se como um dos principais canais de comunicação utilizados pela população, sendo amplamente acessível e de fácil utilização. Contudo, o uso de contas convencionais não atende às exigências institucionais de controle, segurança da informação, rastreabilidade, simultaneidade de atendimentos e gestão eficiente das interações, especialmente em ambientes públicos que demandam conformidade com normas legais e administrativas.

5.7. Lado outro, importante dizer que os serviços relacionados à saúde pública possuem incontestável relevância junto à sociedade, não apenas por tratar-se do maior bem tutelado pelo direito, mas também pela delicadeza e sensibilidade que o tema requer, sobretudo quanto a qualidade dos atendimentos é constantemente questionada junto à mídia e seus usuários. A Secretaria Municipal de Saúde tem o compromisso de trazer excelência ao atendimento e demais atividades correlatas.

5.8. O ambiente de atendimento digital da Secretaria Municipal de Saúde, mais especificamente o Departamento que envolve o Tratamento Fora de Domicílio – TFD – deve ser planejado e estruturado de forma a valorizar o usuário, garantindo experiência eficiente, acessível e segura. Além de proporcionar facilidade de interação e agilidade nas respostas, o sistema deve estar em conformidade com as normas vigentes relacionadas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais, assegurando que todas as interações com os cidadãos ocorram em ambiente seguro, confiável e de acordo com a legislação aplicável.

5.9. Os recursos e funcionalidades do sistema de atendimento digital via WhatsApp são essenciais para o bom desempenho das atividades da Secretaria Municipal de Saúde, garantindo que os cidadãos recebam informações e suporte de forma rápida, organizada e contínua, a plataforma digital deve maximizar a capacidade funcional dos atendimentos, facilitando a prestação de serviços pelos profissionais habilitados, permitindo o acompanhamento adequado das demandas e garantindo maior qualidade e eficiência no atendimento à população.

5.10. Além disso, o procedimento permitirá centralizar e padronizar o atendimento digital para diversas unidades e órgãos da Secretaria Municipal de Saúde, proporcionando maior eficiência, transparência e controle administrativo, ao mesmo tempo em que assegura a regularidade e continuidade do serviço de atendimento à população, garantindo que todas as demandas sejam tratadas de forma organizada, rastreável e em conformidade com as normas institucionais e legais.

5.11. A contratação do sistema unificado de atendimento digital via WhatsApp é indispensável para a continuidade, eficiência e qualidade do atendimento prestado pela Secretaria Municipal de Saúde de Paracatu. O funcionamento regular da plataforma traz benefícios claros: agilidade, padronização, rastreabilidade, segurança da informação e conformidade legal. Já a ausência ou falha no sistema pode acarretar interrupção do atendimento digital, retrabalho, aumento de custos operacionais e riscos de não conformidade com a LGPD, impactando diretamente a qualidade do serviço oferecido à população e a gestão administrativa da Secretaria.

5.12. Dessa forma, a presente justificativa sustenta a necessidade, oportunidade e vantajosidade da contratação do sistema unificado de atendimento digital via WhatsApp, promovendo a adequada gestão dos recursos públicos e a continuidade dos serviços essenciais prestados à população pelo



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

SUS, por meio da Secretaria Municipal de Saúde. Além disso, garante que os profissionais responsáveis pelo atendimento digital possam desempenhar suas atividades de forma organizada, eficiente e segura, assegurando a qualidade do serviço e a satisfação dos usuários.

6 - FORMA, PRAZO E LOCAIS:

6.1. O prazo para o início da execução dos serviços será de até **10 (dez) dias úteis**, contados a partir do recebimento da Nota de Empenho que será enviada pela fiscalização do contrato ou instrumento equivalente.

6.1.1. O prazo para o início da execução dos serviços mencionado no subitem anterior, poderá ser dilatado, desde que seja razoável, devidamente justificado, pela **CONTRATADA** e aprovado pela fiscalização do Contrato ou instrumento equivalente.

6.2. Um cronograma de trabalho, com previsão de reuniões e etapas de implantação será definido em conjunto entre as partes tão logo o contrato seja assinado.

6.3. Após implantação deverá ser fornecido treinamento presencial à equipe de servidores responsáveis pela operacionalização dos serviços, acerca das funcionalidades da solução, forma de acesso e gestão. A data deste treinamento também será definida no cronograma mencionado acima.

6.4. Os serviços deverão ser entregues no **Espaço Saúde**, onde funciona atualmente a **CENTRAL DE REGULAÇÃO/TRATAMENTO FORA DE DOMICILIO (TFD)**, que fica localizado na Avenida Olegário Maciel, nº 166 – Bairro: Centro – Paracatu/MG, CEP: 38.600-208 de **segunda a sexta-feira nos horários de 07h às 17h, telefone: (38) 9.99258-0210**, exceto feriados e pontos facultativo.

6.5. A **CONTRATADA** deverá executar a prestação do serviço utilizando-se de todos os recursos tecnológicos, softwares, plataformas, dispositivos e/ou ferramentas necessárias para a perfeita execução contratual, conforme disposto neste documento, garantindo o funcionamento contínuo, seguro e eficiente do sistema de atendimento digital via WhatsApp em atendimento as necessidades da Central De Regulação/Tratamento Fora De Domicílio (TFD).

6.6. Os serviços serão executados de acordo com o cronograma de implantação previamente definido, observando-se as etapas, prazos e especificações técnicas estabelecidas pela Administração, de modo a assegurar a adequada implementação da solução contratada e o pleno atendimento das necessidades institucionais.

6.7. O(s) serviço(s) e plataforma(s) contratados deverão ser entregues e disponibilizados dentro da mais perfeita funcionalidade, operando sem falhas ou interrupções, observando o seguinte:

- a) Disponibilidade e desempenho: O sistema deve estar totalmente operacional, com acesso via painel web e aplicativo mobile, atendendo a todos os usuários e unidades de forma simultânea;
- b) Segurança da informação: Todos os dados e comunicações devem estar protegidos conforme normas legais, incluindo LGPD;
- c) Integração e compatibilidade: A plataforma deve ser compatível com os dispositivos e sistemas existentes na Secretaria;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

- d) Suporte técnico: A contratada deve fornecer suporte contínuo, manutenção e atualização do sistema, garantindo operação estável e confiável;
- e) Documentação e treinamento: Devem ser entregues manuais de uso, fluxos de atendimento e treinamento para os servidores, assegurando pleno aproveitamento da solução.

6.8. A CONTRATADA deverá possibilitar a fiscalização pela **CONTRATANTE** quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos alocados aos seus contratos ou instrumento equivalente.

6.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar o sistema e todas as suas funcionalidades totalmente operacionais, sem falhas ou interrupções que possam comprometer o uso ou a qualidade do serviço, garantindo a integridade, segurança e confiabilidade da plataforma, de acordo com as normas legais vigentes, incluindo LGPD e demais regulamentos aplicáveis à prestação de serviços digitais no setor público.

6.10. A CONTRATADA será responsável pela correção, ajustes e/ou substituição de funcionalidades, módulos ou serviços do sistema que apresentem falhas, interrupções, inconsistências ou não estejam compatíveis com as especificações deste Termo de Referência (TR), garantindo o pleno funcionamento, a confiabilidade e a continuidade do atendimento digital Central De Regulação/Tratamento Fora De Domicílio (TFD).

6.11. A plataforma deverá realizar integração com o sistema operacional dessa municipalidade, quando necessário, disponibilizando solução de alto nível, de baixa complexidade e sem dependência de instalação de ferramentas externas para que se possa construir os fluxos conversacionais integrados ao barramento de APIs deste **CONTRATANTE**, sem impactos para a continuidade dos serviços.

6.12. A plataforma deverá implementar a forma de autenticação sugerida pelo repositório oficial do serviço que se deseja consumir, ou seja, o mecanismo na plataforma de atendimento deverá implementar a autenticação através de tecnologias modernas e seguras que garantam a origem da solicitação de autenticação, utilizando estratégia de tokens, com serviço de gerenciamento de API, informações críticas ofuscadas através de criptografia assimétrica, utilizando os conceitos de chaves públicas e privadas. Logo, somente um chatbot autorizado terá acesso aos serviços disponibilizados nos repositórios oficiais.

6.13. Os servidores serão cadastrados apenas uma vez e poderão, mediante a autorização de usuário com os privilégios necessários, utilizar qualquer dos módulos da plataforma.

6.14. Todas as informações de propriedade do usuário consumidor dos serviços que venham a ser ofertados pelo chatbot deverão respeitar os termos de uso e política de privacidade publicada pela **CONTRATANTE** respeitando a Lei nº 13.709/2018 que trata das questões sobre a responsabilidade das empresas quanto às informações pessoais dos consumidores, também conhecida como LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

6.15. A solução contratada deve gerar um número de protocolo único para cada atendimento realizado. Este número de protocolo deve ser fornecido ao usuário e registrado no sistema para permitir o acompanhamento e a rastreabilidade de todas as solicitações, garantindo transparência e eficiência na gestão dos atendimentos.

6.16. A contratada deve oferecer uma interface intuitiva que permita a fácil personalização das respostas e dos fluxos conversacionais do chatbot.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

6.16.1. A empresa contratada deve fornecer suporte abrangente para a configuração desses fluxos, garantindo que a plataforma possa ser ajustada para atender às necessidades específicas da **CONTRATANTE**.

6.17. RELATÓRIOS DE SESSÕES DE ATENDIMENTO

6.17.1. A plataforma deverá apurar seus resultados com base no conceito de "conversas únicas", também conhecidas como Usuários Ativos Diários (DAUs). Essas conversas são definidas como qualquer interação, seja envio ou recebimento de mensagens, ocorrida entre 0h e 23h59 do mesmo dia. Cada conversa é contabilizada apenas uma vez por canal, independentemente de uma resposta ser emitida ou não. As conversas únicas incluem tanto o atendimento humano quanto as notificações ativas, além das interações via WhatsApp.

6.17.2. Adicionalmente, a plataforma deve oferecer a capacidade de exportar relatórios detalhados dessas conversas em formatos PDF e Excel, facilitando a análise e a apresentação dos dados de desempenho.

6.18. CANAIS DE ATENDIMENTO

6.18.1. Suportar múltiplos canais de atendimento para serem utilizados conforme a necessidade estratégica da **CONTRATANTE**.

6.19. MODELO DE APRENDIZADO

6.19.1. A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para o cadastro de perguntas, respostas e intenções, de forma que o chatbot possa aprimorar seu vocabulário de conversação.

6.20. CONTROLE DE EXIBIÇÃO POR DOMÍNIO E CANAIS

6.20.1. A plataforma deverá dispor de recurso para habilitar ou desabilitar a exibição do chatbot em qualquer domínio da Internet, de forma transparente e através de interface web, sem nenhuma dependência externa.

6.20.2. O recurso deve controlar os acessos, garantindo que somente os domínios explicitamente declarados serão autorizados para exibir o chatbot, de forma que não seja possível a exibição do chatbot em domínios não autorizados e desconhecidos. Essa funcionalidade tem por objetivo a preservação da segurança do usuário do chatbot, bem como da imagem da **CONTRATANTE**, para que esta não tenha sua marca atribuída a domínios da Internet sem qualquer relação explícita e conhecida com a **CONTRATANTE**, bem como mantenha controle absoluto da exibição do seu chatbot pela grande rede.

6.21. CONTROLE DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO

6.21.1. Os serviços que serão disponibilizados na plataforma, originados dos provedores de serviço da **CONTRATANTE**, deverão dispor da funcionalidade de habilitar e desabilitar o serviço por Chatbot e canal de comunicação. A ativação pode ser feita a qualquer tempo e a disponibilidade do serviço em produção deve responder imediatamente ao comando de ativação e desativação realizado na plataforma, na área de gestão.

6.21.2. Deve ser ofertado na modalidade de software como serviço, representando na prática que não há qualquer compromisso ou necessidade de investimento em ativos físicos de hardware ou mesmo investimento em infraestrutura da nuvem, uma vez que o serviço deverá contemplar os



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

recursos tecnológicos necessários para ofertar o uso dentro dos critérios de qualidade explicitamente descritos neste Termo de Referência, o qual atende aos padrões de usabilidade, segurança da informação e experiência já propostos pelo mercado.

6.21.3. Possibilitar o envio de respostas automáticas, arquivos oficiais e materiais informativos. Além disso, a plataforma deve permitir a personalização das mensagens automáticas para atender a diferentes cenários e necessidades dos usuários.

6.22. OPÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO

6.22.1. Deverá ser permitido pela plataforma a configuração do serviço de atendimento por um especialista humano, a partir da qual o USUÁRIO, ao esgotar suas possibilidades de atendimento com o assistente virtual, deverá ter a possibilidade de transbordar para interagir com esse especialista humano na mesma sessão aberta anteriormente. Nesse sentido, o usuário não poderá ser exposto ao atrito da mudança de contexto, e o contato inteligente deverá ser mantido do ponto onde “transbordou”. Portanto, se o usuário solicitar o atendimento humano, ele deve permanecer nesse canal, sem mudança de número ou contexto, ser avisado que está conversando com um humano e, ao final do atendimento, retornar para o controle do atendimento virtual, para avaliação do atendimento.

6.22.2. Este transbordo deverá possuir, no mínimo, as seguintes características: gestão de fila e configuração de capacidade de atendimento; alocação automática para o servidor disponível; possibilidade de envio de arquivos de mídias entre o atendente e o usuário, como arquivos de imagens nos principais formatos do mercado, PDF e arquivos de documentos de texto e planilhas dos editores padrões.

6.22.3. A plataforma de atendimento deverá centralizar em uma única interface todas as interações com o usuário, proporcionando um histórico completo e linear da comunicação.

6.22.4. O servidor poderá também gerenciar a fila mensagens, visualizando os atendimentos que aguardam há mais tempo na fila e transferindo os atendimentos para outros servidores do Tratamento Fora de Domicílio/TFD. Esta transferência deve ser acompanhada do histórico completo da interação para garantir a continuidade do atendimento.

6.22.5. Durante a espera, o usuário deverá receber, com frequência, feedbacks sobre a atualização da fila, o que diminuirá a sensação de vácuo e manterá o engajamento.

6.22.6. Possibilidade do Servidor consultar a jornada do atendimento do USUÁRIO na mesma tela de atendimento, dando subsídios para o Atendente oferecer o melhor atendimento conforme a necessidade do USUÁRIO.

6.23. ASPECTOS FUNCIONAIS DO ATENDIMENTO DIGITAL

6.23.1. A solução de gestão de atendimento humano deverá possuir os conceitos de gestor/administrador e servidores. Neste sentido, o usuário com maior hierarquia poderá gerir os atendimentos, podendo realizar as seguintes operações:

6.23.2. Monitoramento em tempo real.

6.23.3. Controle de Indicadores de atendimento:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

- TCA: Taxa de conclusão do atendimento (número de atendimentos concluídos, dividido pelo número de atendimentos totais).
- TSAv Taxa de Sucesso de Avaliações (Número de atendimentos avaliados como bom ou excelente, dividido pelo número de atendimentos que responderam à pesquisa de satisfação).
- TAv - Taxa de Avaliações (Número de atendimentos que responderam à pesquisa final, dividido pelo número de atendimentos concluídos).
- TA - Taxa de Abandono (Número de desistências antes da finalização do atendimento, dividido pelo número de atendimentos concluídos).
- TME - Tempo Médio de Espera (Tempo total de espera por atendimento, dividido pela quantidade de ligações concluídas).
- TMA - Tempo Médio de Atendimento (Tempo total gasto nos atendimentos concluídos, dividido pelo número de ligações atendidas).
- TMEE - Tempo Médio em Espera (Média do tempo geral de espera na fila).
- TMAb - Tempo Médio Antes do Abandono (Média de tempo de espera na fila antes do abandono pelo USUÁRIO).
- TMPRAC - Tempo médio da primeira resposta (Média de tempo da primeira resposta do agente ao USUÁRIO).
- TMRAC - Tempo médio entre as respostas para o USUÁRIO (Média de tempo entre as respostas do agente para o USUÁRIO).
- TMRCA - Tempo médio entre as respostas para o atendente (Média de tempo entre as respostas do USUÁRIO para o atendente).

6.23.4. Visão de totalizadores de atendimento, mostrando quantos USUÁRIOS estão nas seguintes situações, no mínimo:

- Em atendimento.
- Aguardando atendimento.
- Atendentes/Servidores *online*.

6.23.5. Nesta mesma visão em tempo real, é necessário que sejam listados os atendimentos que estão sendo realizados naquele momento com a possibilidade de o atendente/servidor responsável assumir o atendimento ou transferi-lo, sem impacto para o USUÁRIO.

6.23.6. É necessário também uma visão exclusiva dos atendentes/servidores, onde se possa visualmente identificar sua situação, quantidade de atendimentos e os principais indicadores de forma individualizada, sendo no mínimo os indicadores de TME, TMA e TCA, conforme regras descritas anteriormente.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

6.23.7. Funcionalidade de Alocação Automática de Atendimentos: a ferramenta deve dispor de uma função para a distribuição automática dos atendimentos, de forma que os Atendentes/servidores, na medida que estejam disponíveis para iniciar seus trabalhos, recebam automaticamente os atendimentos já alocados em sua área de trabalho, sem a necessidade de o atendimento ser “puxado”.

6.23.7.1. Esta funcionalidade deve considerar a parametrização de quantidade máxima de atendimentos simultâneos por agentes, o tipo de distribuição e a ordem de distribuição no mínimo.

6.23.8. A plataforma deverá disponibilizar no mínimo os seguintes relatórios, com possibilidade de exportação de dados em formato pdf:

- Relatório de Atendimentos.
- Relatório de Atendimentos do Agente/servidor(es).
- Relatório de Tempo de Espera Total dos Atendimentos.
- Relatório de Avaliações.

6.24. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

6.24.1. A **CONTRATADA** deverá garantir que a aplicação esteja disponível 24h por dia, 7 dias por semana e, em caso de falha no sistema da **CONTRATADA**, deverá disponibilizar suporte para eventuais correções, com prazo para resolução de problemas em até 24h (vinte e quatro horas) a partir da abertura do chamado para assistência.

6.24.2. Considerando a especificidade do serviço do WhatsApp Business API, gerido hoje pelo Meta Inc, seu custo deverá ser coberto pelo preço orçado para o serviço. Esse custo deverá cobrir qualquer taxa de contratação e que deverá fazer parte do escopo da proposta e ser de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, não cabendo à **CONTRATANTE** qualquer desembolso além do consumo.

6.25. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

6.25.1. O programa deverá ter a capacidade de responder as dúvidas e direcionar o usuário para o serviço adequado através interpretação da linguagem natural das pessoas que utilizarem a plataforma durante o consumo do serviço.

6.26. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.26.1. Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.

6.26.2. A Prefeitura Municipal de Paracatu, através da Secretaria Municipal de Saúde, será proprietária e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da **CONTRATADA**.

6.26.3. A **CONTRATADA** não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

6.26.4. Atualização semanal do sistema e da base de dados.

6.26.5. Atualização da plataforma com garantia de compatibilidade dos sistemas do utilizados pela **CONTRATANTE**.

6.27. SERVIÇOS INCLUSOS

6.27.1. A contratada deverá disponibilizar sistema que permita o envio de mensagens em massa (disparo em lote), com comunicação simultânea com múltiplos usuários, incluindo funcionalidades de agendamento, segmentação de contatos e utilização de templates aprovados pela API oficial do WhatsApp Business, com suporte a variáveis dinâmicas (como nome, data, horário e demais informações personalizadas), bem como à importação de listas em lote contendo dados de contato (especialmente número de telefone) e variáveis associadas, permitindo sua vinculação automática aos templates para envio personalizado em larga escala.

6.27.2. O sistema deverá ainda possibilitar o controle e acompanhamento dos envios, com relatórios que contemplem, no mínimo, mensagens enviadas com sucesso e com erro, permitindo monitoramento, eventual reenvio e garantindo a rastreabilidade das comunicações, incluindo funcionalidades adicionais de consolidação, filtragem e exportação de dados além das disponibilizadas pela API oficial do WhatsApp Business.

6.27.3. Assessoria técnica especializada;

6.27.4. Criação, atualização constante e implementação de atendimento via chatbot/atendente virtual através da plataforma WhatsApp;

6.27.5. Integração com os sistemas de informática dos órgãos da **CONTRATANTE** para disponibilização de serviços de forma autônoma sem a necessidade interação humana;

6.27.6. Geração automática de número de protocolo de atendimento;

6.27.7. Treinamento para os operadores da **CONTRATANTE**;

6.27.8. Armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup);

6.27.9. Garantia de atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp;

6.27.10. Disponibilização de relatórios sobre o serviço.

6.28. SUBCONTRATAÇÃO

6.28.1. A **CONTRATADA** não poderá ceder ou transferir total ou parcialmente o futuro Contrato a ser celebrado, ou ainda subcontratar, no todo ou em parte, o seu objeto.

6.28.2. Nos termos do art. 122, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, opta-se pela vedação da subcontratação total ou parcial do objeto, em razão das características técnicas e operacionais da contratação, que demandam execução integrada, responsabilidade única e controle direto sobre todas as atividades relacionadas ao fornecimento, implantação, suporte técnico, manutenção e licenciamento da solução tecnológica. Embora se trate de serviço amplamente ofertado e comumente executado por empresas especializadas do mercado, inclusive em contratações realizadas por outros órgãos e



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

entidades da Administração Pública, sem características extraordinárias de execução ou vulto que inviabilizem sua execução integral por uma única empresa, a natureza integrada da solução exige que todas as etapas sejam executadas sob a gestão de um único responsável.

6.28.3. Tal medida visa assegurar a adequada integração entre os componentes da plataforma, a continuidade da prestação dos serviços, a eficiência da fiscalização contratual, a pronta resolução de eventuais incidentes e a responsabilização integral da contratada pela qualidade e desempenho da solução, não configurando restrição indevida à competitividade, uma vez que existem no mercado empresas plenamente capacitadas para executar integralmente o objeto e atender aos requisitos de habilitação estabelecidos

6.29. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

6.29.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

6.30. O objeto a ser contratado se enquadra como comum, pois os padrões de desempenho e qualidade da plataforma de atendimento digital podem ser objetivamente definidos por meio de especificações técnicas usuais no mercado, como disponibilidade do sistema, número de atendimentos simultâneos, recursos de distribuição de mensagens, segurança da informação e conformidade com a LGPD.

7 - CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO DO OBJETO:

7.1. Os serviços serão recebidos:

7.1.1. Provisoriamente, de forma sumária, por agente público designado como Fiscais Técnicos do Contrato, ou instrumento equivalente, com verificação posterior da conformidade da aquisição com as exigências contratuais no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**.

7.1.2. Definitivamente, por agente público designado como Gestor do Contrato ou instrumento equivalente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, no prazo de até **10 (dez) dias úteis** do recebimento provisório.

7.2. 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.

7.3. O objeto do contrato administrativo ou instrumento equivalente poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com as especificações constantes do Termo de Referência, da Proposta ou do contrato administrativo se for o caso, podendo ser fixado pelos Fiscais Técnicos do Contrato, avaliado o caso concreto, um prazo para a substituição do bem, ou o refazimento do serviço, às custas do contratado, e sem prejuízo da aplicação das sanções dispostas no **Decreto Municipal nº 7.089/2024**.

7.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do fornecimento do objeto ou do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do Contrato Administrativo, nos limites estabelecidos pela legislação ou pelo contrato administrativo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

7.5. Se, após o recebimento, constatar-se que a entrega foi executada em desacordo com o especificado com a proposta, com defeito ou incompleto, após a notificação por escrito à empresa vencedora, o recebimento será interrompido até que seja sanada a situação.

8 - PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO:

8.1. A Contrato ou instrumento equivalente oriundo desta contratação terão como responsáveis:

8.1.1. GESTOR DO CONTRATO ADMINISTRATIVO: UMARQUES DA SILVA COUTO, Secretário Municipal de Saúde, Portaria nº 1168/2025, e-mail: secsaude@paracatu.mg.gov.br, telefone: (38) 3537-1108, Ramal: 0467.

8.1.2. FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO: BRENDA TAVARES MOURA, Diretora de Departamento de Alta e Média Complexidade Ambulatorial e Hospitalar, Portaria nº 0606/2024, e-mail: saude.mac@paracatu.mg.gov.br, Telefone: (38) 3537-1108, Ramal: 0368.

8.1.3. FISCAIS TÉCNICOS DO CONTRATO ADMINISTRATIVO:

- **JOSÉ MAURÍCIO SOARES DA SILVA**, Oficial Administrativo, Matrícula nº: 138206238, E-mail: tfd.saude@paracatu.mg.gov.br. Telefone: (38) 9.99258-0210.
- **GLEIDSON OLIVEIRA REIS**, Diretor de Departamento de Tecnologia e Informação, Portaria nº 1230/2022, e-mail: informatica@paracatu.mg.gov.br, telefone: (38) 3537-1108, Ramal:0307.

8.2. Compete ao Gestor do Contrato acima identificado exercer a administração do Contrato Administrativo, com atribuições voltadas para o controle das questões documentais da contratação, quais sejam, verificar se os recursos estão sendo empenhados conforme as respectivas dotações orçamentárias, acompanhar o prazo de vigência do Contrato Administrativo, verificar a necessidade e possibilidade da renovação/prorrogação, bem como estudar a viabilidade de realização de reequilíbrio econômico-financeiro e da celebração dos respectivos termos aditivos, etc.

8.3. Compete aos Fiscais Técnicos acima identificados exercerem a verificação concreta do objeto, devendo os servidores designados verificarem a qualidade e procedência dos serviços prestados, encaminhar informações a gestora do Contrato, atestarem documentos fiscais, exercerem o relacionamento necessário com a **CONTRATADA**, etc. dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução do Contrato, e de tudo dará ciência à Administração, bem como a logística da prestação dos serviços e controle dos mesmos, a atualização das normas aplicáveis, atualização das licenças e registros necessários para a prestação, além de responder tecnicamente quaisquer dúvidas dos licitantes a execução e quaisquer outros questionamentos referente ao objeto em todas as fases do processo licitatório, incluindo as respostas técnicas referente aos pedidos de esclarecimento e/ou de impugnação do Edital.

8.4. Os Fiscais Técnicos do Contrato anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

8.5. Compete ao Fiscal Administrativo do Contrato acima identificado, exercer a parte burocrática da contratação, como o recebimento de documentos inerentes ao objeto, Notas Fiscais, conferência e acompanhamento dos documentos fiscais atualizados do prestador dos serviços,



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

atesto dos documentos fiscais, informações sobre a mudança de endereço do fornecedor, bem como, da mudança de preposto durante a vigência do contrato ou instrumento equivalente, elaboração das solicitações de empenhamento e encaminhamento das mesmas contendo todas as informações necessárias, juntamente com os documentos devidamente atestados e assinados para o pagamento da despesa, alterações e correções necessárias para o pagamento da Nota Fiscal.

8.6. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, defeitos na execução dos serviços ou falhas na prestação dos serviços, e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

8.7. O fiscal administrativo do Contrato ou instrumento equivalente verificarão a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

8.8. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do Contrato ou instrumento equivalente atuará tempestivamente na solução do problema, reportando a gestora do Contrato ou instrumento equivalente, para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

9 - DOCUMENTAÇÃO:

9.1. Habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista e qualificação econômico-financeira, conforme definido pela Superintendência de Suprimentos através do Departamento de Compras e Almoxarifado ou pelo Departamento de Licitações.

9.2. PARA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

9.2.1. Certidão negativa de falência, concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida pelo distribuidor do domicílio da pessoa física, emitida nos últimos **90 (noventa) dias corridos**.

9.2.1.1. Na hipótese de a proponente estar em recuperação judicial, possibilita-se a apresentação de certidão positiva, com o Plano de Recuperação homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, apto a comprovar sua viabilidade econômico-financeira, inclusive, pelo atendimento de todos os requisitos de habilitação econômico-financeira estabelecidos no edital.

9.3. PARA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

9.3.1. A comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, que será feita por atestados fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o proponente tenha realizado a contento, serviço com característica similar, equivalente ou superior ao exigido. Os atestados deverão conter:

- a) Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente ou Pessoa Física (CPF, CNPJ, endereço, telefone, fax, etc.);
- b) Local e data de emissão;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

- c) Nome, cargo, telefone, fax, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações;
- d) Comprovação de capacidade de prestação de serviços, nos mesmos moldes e características definidas para o objeto da licitação;

9.4. O Proponente deverá comprovar que é **Parceira Oficial da Meta na condição de Business Solution Provider (BSP)**, apta à oferta e gestão da API Oficial do WhatsApp Business, ou, alternativamente, comprovar vínculo contratual vigente com BSP devidamente autorizado pela Meta, que a habilite formalmente à prestação dos serviços objeto da contratação, em consonância com o art. 67 § 9º da Lei 14.133/2021.

9.5. O Proponente deverá possuir **registro ativo no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ)**, com Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) compatível com o objeto da contratação, tais como atividades relacionadas a marketing digital, marketing direto, desenvolvimento e licenciamento de software, tecnologia da informação, consultoria em TI ou atividades correlatas.

9.6. A comprovação prevista nos itens anteriores deverá ser realizada mediante apresentação de documentação hábil que demonstre a regularidade da parceria junto à Meta e a compatibilidade do **CNAE** com as atividades a serem executadas.

10 - OBRIGAÇÕES DAS PARTES:

10.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

10.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

10.1.2. Prestar os serviços com observância das normas técnicas aplicáveis, empregando profissionais devidamente habilitados, com conhecimentos adequados para executar os serviços de manutenção do programa e reparos emergenciais, caso haja necessidade.

10.1.3. Garantir que o sistema opere em ambiente web e por meio de aplicativo para dispositivos móveis, devidamente integrado à API oficial do WhatsApp Business, assegurando estabilidade, segurança e disponibilidade da plataforma.

10.1.4. Corrigir, reparar, remover, substituir ou refazer, às suas expensas e no **prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas**, os serviços executados que apresente vícios, falhas, defeitos ou inconformidades, sempre que assim for determinado pela Administração.

10.1.5. Responsabilizar-se civil e administrativamente por todos e quaisquer danos materiais ou morais causados, por ação ou omissão própria ou de seus prepostos, à Administração Pública ou a terceiros, decorrentes da execução contratual.

10.1.6. Cumprir integralmente todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, tributárias e demais encargos legais decorrentes da execução do contrato, sem qualquer responsabilidade subsidiária ou solidária da Administração.

10.1.7. Apresentar à **CONTRATANTE**, quando solicitado, a relação nominal dos colaboradores designados para execução dos serviços nos locais, devidamente identificados por crachá funcional.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

10.1.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração e cumprir rigorosamente as determinações legais e regulamentares vigentes.

10.1.9. Relatar imediatamente à Administração qualquer irregularidade verificada durante a execução dos serviços.

10.1.10. Cumprir integralmente as normas relativas à proteção do trabalho, em especial à proibição de trabalho de menores, conforme previsto no art. 7º, XXXIII da Constituição Federal e legislação correlata, não gerando qualquer vínculo ou responsabilidade para a Administração.

10.1.11. Manter, durante toda a vigência do Contrato Administrativo ou instrumento equivalente, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na fase de licitação.

10.1.12. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, total ou parcialmente, as obrigações assumidas no contrato, tampouco subcontratar partes do objeto, exceto se expressamente autorizado pelo Termo de Referência, edital ou minuta contratual.

10.1.13. Arcar com todas as despesas relativas à execução contratual, incluindo tributos, encargos sociais e trabalhistas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, garantia contratual, entre outros.

10.1.14. Assumir integralmente os custos decorrentes de eventual equívoco no dimensionamento da proposta, incluindo falhas na estimativa de consumo de insumos ou de reagentes, salvo nas hipóteses previstas no art. 124, inciso II, alínea “d” da Lei nº 14.133/2021.

10.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

10.2.1. Assegurar todas as condições necessárias para que a **CONTRATADA** possa executar os serviços contratados em conformidade com as exigências do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente deste Termo de Referência.

10.2.2. Exigir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos da proposta vencedora.

10.2.3. Designar formalmente servidor(es) responsável(is) pelo acompanhamento, fiscalização e avaliação da execução contratual, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, com registro em documento próprio de ocorrências relevantes, falhas, irregularidades ou não conformidades.

10.2.4. Notificar formalmente a **CONTRATADA** sobre quaisquer não conformidades ou imperfeições identificadas na execução dos serviços, concedendo prazo razoável para correção, conforme previsto contratualmente.

10.2.5. Proceder ao pagamento pelos serviços efetivamente prestados, na forma, condições, prazos e critérios estabelecidos no contrato.

10.2.6. Zelar para que a **CONTRATADA** mantenha, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

10.2.7. Realizar o **recebimento provisório e definitivo** dos serviços, conforme o disposto no art. 141 da Lei nº 14.133/2021, mediante emissão de atestado pela fiscalização, quando aplicável, observadas as exigências técnicas e contratuais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

11 - CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS:

11.1. MENOR PREÇO GLOBAL.

11.1.1. A adoção do critério de julgamento pelo menor preço global justifica-se pela natureza integrada e interdependente dos serviços que compõem o objeto da contratação, os quais envolvem fornecimento, implantação, licenciamento, gestão mensal da plataforma, suporte técnico e treinamento de usuários relativos ao sistema de atendimento digital unificado integrado à API oficial do WhatsApp Business.

11.1.2. Os itens que compõem o lote — *gestão mensal da linha de conexão com WhatsApp, licenciamento da plataforma web e aplicativo móvel, implantação e configuração da solução, bem como treinamento da equipe* — constituem partes indissociáveis de uma única solução tecnológica, cujo adequado funcionamento depende da execução coordenada e contínua por um único fornecedor. A eventual fragmentação da contratação poderia gerar incompatibilidades técnicas, dificuldades de integração entre sistemas, aumento de custos operacionais, riscos à continuidade do serviço e prejuízo à responsabilização contratual, comprometendo a eficiência da solução destinada à Central de Regulação, mais especificamente ao setor de Tratamento Fora de Domicílio (TFD).

11.1.3. Nesse sentido, a Lei nº 14.133/2021, em seu art. 23, §1º, orienta que o parcelamento do objeto deve ser adotado sempre que tecnicamente viável e economicamente vantajoso, o que não se verifica no presente caso, tendo em vista a necessidade de integração plena entre os serviços que compõem a solução. Ademais, o art. 33, inciso I, da referida Lei estabelece o menor preço como um dos critérios de julgamento aptos à seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

11.1.4. Assim, a adoção do menor preço global mostra-se a alternativa mais adequada sob os aspectos técnico, operacional e econômico, permitindo à Administração contratar uma solução completa e integrada, assegurando maior eficiência na gestão contratual, padronização tecnológica, simplificação da fiscalização e melhor relação custo-benefício para o Município.

12 - SANÇÕES E PENALIDADES ADMINISTRATIVAS APLICÁVEIS:

12.1. A licitante **CONTRATADA** será responsabilizada administrativamente pelas seguintes infrações:

12.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato Administrativo;

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

12.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato;

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

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

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

12.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

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

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

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

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

12.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas as seguintes sanções:

12.2.1. Advertência;

12.2.2. Multa;

12.2.3. Impedimento de licitar e contratar;

12.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

12.3.2. As peculiaridades do caso concreto;

12.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

12.4. A sanção prevista no item **12.2.1** será aplicada exclusivamente pela infração administrativa de prevista no item **12.1.1** quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

12.5. A sanção prevista no item **12.2.2** calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a **30% (trinta por cento)** do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no item **12.1**.

12.6. A sanção prevista no item **12.2.3** será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos itens **12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.7. A sanção prevista no item **12.2.4** será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos itens **12.1.8, 12.1.9, 12.1.10, 12.1.11 e 12.1.12**, bem como pelas infrações



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

administrativas previstas nos itens **12.1.2, 12.1.3, 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6 e 12.1.7** que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção prevista no **12.6** e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

12.8. A sanção prevista no item **12.2.4**, será precedida de análise jurídica e observará a seguinte regra: quando aplicada por órgão do Poder Executivo, será de competência exclusiva de secretário municipal.

12.9. As sanções previstas nos itens **12.2.1, 12.2.3 e 12.2.4**, poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no item **12.2.2**.

12.10. 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.

12.11. A aplicação das sanções previstas no item **1.2** não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

12.12. Na aplicação da sanção prevista do item **12.2.2** será facultada a defesa do interessado no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data de sua intimação.

12.13. A aplicação dos itens **12.2.3 e 12.2.4** dependerá da instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.14. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data da intimação.

12.14.1. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

12.15. A prescrição ocorrerá **em 5 (cinco) anos**, contados da ciência da infração pela Administração, e será:

12.15.1. Interrompida pela instauração do processo de responsabilização a que se refere o item **12.13**.

12.15.2. Suspensa pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

12.15.3. Suspensa por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

12.16. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal 14.133/21 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida Lei.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

12.17. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na Lei Federal 14.133/21 ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

12.18. O Poder Executivo 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 ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo federal e no Cadastro de Fornecedores do Município.

12.19. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora, na forma prevista em edital ou em contrato.

12.20. 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 na Lei Federal nº 14.133/21.

12.21. É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

12.21.1. Reparação integral do dano causado à Administração Pública;

12.21.2. Pagamento da multa;

12.21.3. Transcurso do prazo mínimo de **1 (um) ano** da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de **3 (três) anos** da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

12.21.4. Cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

12.21.5. Análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste subitem.

12.21.6. A sanção pelas infrações previstas nos itens **12.1.8** e **12.1.12** exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

13 - DO TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE:

13.1. O tratamento diferenciado conferido às Empresas de Pequeno Porte e às microempresas de que tratam a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e a Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, deverá seguir o procedimento descrito a seguir:

13.1.1. Os proponentes deverão declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus Arts. 42 a 49, antes do encaminhamento da proposta eletrônica de preços.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

13.1.1.1. O proponente que não informar sua condição antes do envio das propostas perderá o direito ao tratamento diferenciado.

13.1.2. Ao final da sessão pública de disputa de lances, o sistema eletrônico detectará automaticamente as situações de empate a que se referem os §§ 1º e 2º do art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, de 14 de dezembro de 2006.

13.1.2.1. Considera-se empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até **5% (cinco por cento)** superiores à proposta mais bem classificada, quando esta for proposta de proponente não enquadrado como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte.

13.1.2.2. Não ocorre empate quando a detentora da proposta mais bem classificada possuir a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte. Nesse caso, o(a) Pregoeiro(a) convocará a arrematante a apresentar os documentos de habilitação, na forma do **item 12 deste edital**.

13.1.3. Caso ocorra a situação de empate descrita no item **13.1.2.1**, o sistema convocará o representante da empresa de pequeno porte ou da microempresa mais bem classificada, imediatamente, a ofertar lance inferior ao menor lance registrado para o item no prazo de até **05 (cinco) minutos**.

13.1.3.1. Caso a proponente convocada não apresente lance inferior ao menor valor registrado no prazo acima indicado, as demais microempresas ou empresas de pequeno porte que porventura possuam lances ou propostas na situação do item **13.1.2.1** deverão ser convocadas, na ordem de classificação, a ofertar lances inferiores à menor proposta.

13.1.3.2. A microempresa ou empresa de pequeno porte que primeiro apresentar lance inferior ao menor lance ofertado na sessão de disputa será considerada arrematante pelo(a) Pregoeiro(a)/Agente de Contratação, que encerrará a disputa do item na sala virtual, e que deverá apresentar a documentação de habilitação e da proposta de preços, conforme exigências do edital.

13.1.3.3. O não oferecimento de lances no prazo específico destinado a cada proponente produz a preclusão do direito de apresentá-los. Os lances apresentados em momento inadequado, antes do início do prazo específico ou após o seu término serão considerados inválidos.

13.1.4. Caso a proposta inicialmente mais bem classificada, de proponente não enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte, seja desclassificada pelo(a) Pregoeiro(a)/Agente de Contratação, por desatendimento ao instrumento convocatório, essa proposta não é mais considerada como parâmetro para o efeito do empate de que trata esta cláusula.

13.1.4.1. Para o efeito do empate, no caso da desclassificação de que trata o item anterior, a melhor proposta passa a ser a da próxima proponente não enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, observado o previsto no item **13.1.2.2**.

13.1.4.2. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte exercite o seu direito de apresentar proposta inferior a mais bem classificada para o item a que esteja concorrendo, essa, a partir do ordenamento automático no “*chat de mensagens*” da plataforma eletrônica, poderá encaminhar os documentação de habilitação e proposta de preços.

13.1.5. O julgamento da habilitação das microempresas e empresas de pequeno porte obedecerá aos critérios gerais definidos neste edital, observadas as particularidades de cada pessoa jurídica.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

13.1.6. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado às microempresas e empresas de pequeno porte um prazo adicional de até **05 (cinco) dias úteis** para a regularização da documentação, contados a partir da notificação da irregularidade pelo(a) Pregoeiro(a)/Agente de Contratação.

13.1.6.1. O prazo de até **05 (cinco) dias úteis** poderá ser prorrogado por igual período se houver manifestação expressa do interessado antes do término do prazo inicial, que deverá ser enviada os documentos referentes à regularidade fiscal para o e-mail a ser definido pelo Departamento de Licitações.

14 – DO REAJUSTE DO CONTRATO ADMINISTRATIVO:

14.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contados a partir da data do orçamento estimado pela Administração, qual seja xx/xx/xxxx, conforme Artigo 25, § 7º da Lei Federal 14.133/2021.

14.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo **CONTRATANTE**, do índice IPCA/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

14.3.1. Fica a **CONTRATADA** obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

14.5. 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.

14.6. 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.

14.7. É vedado a **CONTRATADA** interromper a prestação dos serviços, sendo a referida obrigada a continuar o fornecimento e/ou a prestação dos serviços enquanto aguarda o trâmite do processo de reajuste de preços, estando neste caso sujeita às penalidades previstas neste contrato.

14.8. Para a decisão dos pedidos de reajuste, repactuação e de reequilíbrio econômico-financeiro o prazo é de até **01 (um) mês**, admitida a prorrogação motivada por igual período, de acordo com o artigo 123, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.8.1. **O parecer referente aos pedidos poderá ser analisado pela equipe técnica do município/economistas ou ainda através de assessorias contratadas pela Administração.**

14.9. O reajuste dos preços depende de pedido do fornecedor/prestador do item registrado, que deve ser protocolado depois de decorrido o prazo do subitem **14.1**.

14.9.1. As solicitações de reajuste, revisão e/ou repactuação devem ser feitas via site oficial do



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

município de Paracatu, através do link:
<<https://www.paracatu.mg.gov.br/portal/servicos/1025/licitacoes/>>.

14.10. O reajuste será realizado por apostilamento.

15 - CONDIÇÕES E FORMAS DE PAGAMENTO:

15.1. Os pagamentos serão realizados no Banco _____, Agência: _____, Conta corrente _____.

15.2. O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, **em até 20 (vinte) dias úteis**, a crédito do beneficiário em conta bancária a ser indicada pela **CONTRATADA**, de acordo com o Art. 3º do **Decreto Municipal n.º 7.088/2024**, contados a partir do recebimento definitivo, com base na(s) Nota(s) Fiscal(is), devidamente conferidos e aprovados pelo **CONTRATANTE**.

Senão vejamos:

“Art. 3º Os prazos para liquidação e pagamento, exceto se impostas condições específicas para a aplicação de recursos decorrentes de transferências voluntárias, serão limitados, em regra, a:

I - 05 (cinco dias) úteis para a liquidação da despesa, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pelo órgão contratante;

II - 15 (quinze dias) úteis para pagamento, a contar da liquidação da despesa e consequente assinatura da ordem de pagamento pela autoridade competente.

§ 4º O prazo de que trata o inciso I do caput e o § 1º deste artigo poderão ser excepcionalmente prorrogados, justificadamente, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.”

15.2.1. O pagamento da Nota Fiscal fica vinculado à prévia conferência pelo Fiscal Administrativo do Contrato e aprovação do Gestor do Contrato.

15.2.2. As Notas Fiscais ou documentos que a acompanharem para fins de pagamento que apresentarem incorreções serão devolvidos à **CONTRATADA** e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação dos documentos, considerados válidos pelo **CONTRATANTE**.

15.2.3. Nas Notas Fiscais deverão vir os dados bancários completos da **CONTRATADA**, sob pena de não realização do pagamento até a informação dos mesmos, de obrigação da **CONTRATADA**.

15.3. Para que os pagamentos possam ser efetuados, a **CONTRATADA** deverá apresentar, junto à nota fiscal de produtos/serviços, a seguinte documentação:

I – Documentos comprobatórios da regularidade fiscal e regularidade trabalhista atualizados;

15.4. Sobre o valor devido ao contratado, a Administração efetuará as retenções tributárias cabíveis.

15.5. É vedado ao contratado transferir a terceiros os direitos ou créditos decorrentes do contrato.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

15.6. As notas fiscais devem ser emitidas de acordo com as regras de retenção especificadas na Instrução Normativa nº 2.145/2023 da Receita Federal, sob pena de não serem aceitas pelo **CONTRATANTE**.

15.7. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela **PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU**, entre a última data prevista para pagamento e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, serão pagos mediante solicitação da **CONTRATADA**, e calculados, "*pro rata tempore*", por meio da aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = $I/365$, onde **I** = taxa percentual anual no valor de 6%

15.8. Deverá ser respeitado o que determina o **Decreto Municipal n.º 7.088/2024**, que regulamenta a ordem cronológica de pagamentos das obrigações relativas ao fornecimento de bens, locações, prestação de serviços e realização de obras, no âmbito da Administração Pública direta e fundacional do Poder Executivo.

15.9. Deverá ser respeitado o que determina o **Decreto Municipal n.º 6.827/2023**, retenção do Imposto de Renda incidente na fonte sobre valores pagos pelo Município de Paracatu a pessoas físicas e jurídicas contratadas para a prestação dos serviços.

16 - PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO:

16.1. A vigência do Contrato Administrativo será de **12 (doze) meses**, contados a partir da publicação do seu extrato na imprensa oficial da Prefeitura Municipal de Paracatu, e poderá ser prorrogada, por igual período, desde que seja atestado que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, conforme descrito no **art. 107 da Lei 14.133/2021**.

17 - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

17.1. As despesas com o pagamento do referido objeto correrão por conta da seguinte dotação orçamentária, abaixo especificada:

17.1.1. 02.06.01.10.302.0069.2253.3.3.90.40 – **Ficha:** 715 – **Fonte:** 1600, ou outra que vier a ser substituída nos exercícios seguintes.

18 - ORIGEM DOS RECURSOS:

() Federal Livre;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARACATU - MINAS GERAIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

FLS	

() Federal Vinculado;

() Estadual Livre;

(X) Recursos próprios/Livre;

() Recursos próprios/Vinculado;

() Outros _____

Paracatu-MG, 13 de Julho de 2.026.

DANILO ALVES DOS SANTOS

Diretor do Departamento de Compras da Secretaria Municipal de Saúde

Portaria nº 0211/2025

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

BRENDA TAVARES MOURA,

Diretora de Departamento de Alta e Média Complexidade Ambulatorial e Hospitalar

Portaria nº 0606/2024

FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO

JOSÉ MAURÍCIO SOARES DA SILVA

Oficial Administrativo

Matrícula nº: 138206238

FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO (1)

GLEIDSON OLIVEIRA REIS

Diretor de Departamento de Tecnologia e Informação

Portaria nº 1230/2022

FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO ADMINISTRATIVO (2)

UMARQUES DA SILVA COUTO

Secretário Municipal de Saúde

Portaria nº 1168/2025

GESTOR DO CONTRATO ADMINISTRATIVO