



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO: 03/2026.

CONTRATANTE:

PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS (SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA)

PROCESSO: 6.463/2025.

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO QUE ABRANGEM A IMPLANTAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DE PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO DIGITAL, UTILIZANDO INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA INTEGRADA À PLATAFORMA WHATSAPP. INCLUI-SE AINDA A SUSTENTAÇÃO TÉCNICA, HOSPEDAGEM E FORNECIMENTO, CONFIGURAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DE CAIXA DE EMAIL INSTITUCIONAIS PARA ATENDER A SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA E A SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO.

VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:

R\$ 1.129.130,05 (um milhão cento e vinte e nove mil cento e trinta reais e cinco centavos).

DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia 18/05/2026 às 14 h (horário de Brasília)

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

MENOR PREÇO.

MODO DE DISPUTA:

FECHADO E ABERTO

MODALIDADE:

ART. 28, I PREGÃO

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

SECRETARIA	FICHA	DOTAÇÃO
SEMFA	93	02.06.02.06.00.04.122.0004.2001.3.3.90.40.99.15000000.000.0001
	988	02.23.02.23.00.04.122.0004.2001.3.3.90.40.99.15000000.000.0001



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

EDITAL 1º REMARCAÇÃO

PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS (SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026

Processo Administrativo nº 6.463/2025.

Torna-se público que a Prefeitura Municipal de Nilópolis, por meio da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, sediado na Rua Pedro Álvares Cabral, nº 305, Centro, Nilópolis, realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto Municipal nº 5.114/2023 e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a *contratação de serviços de tecnologia da informação que abrangem a implantação, suporte técnico e manutenção de plataforma de comunicação e atendimento digital, utilizando inteligência artificial generativa integrada à plataforma whatsapp. inclui-se ainda a sustentação técnica, hospedagem e fornecimento, configuração e suporte técnico de caixa de email institucionais para atender a secretaria municipal de fazenda e a secretaria de comunicação, quantidades e exigências estabelecidas neste edital e seus anexos.*

1.2. A licitação será pelo valor global, conforme tabela abaixo (descrição completa no termo de referência), facultando-se ao licitante a participação em quantos itens forem de seu interesse.

Secretaria municipal de Fazenda			
Item	Descrição do Produto/Serviço	QUANTIDADE	Valor Total
1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO	1	R\$ 27.719,67
2	LICENÇA MENSAL E SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO COMPLETA	24	R\$ 381.452,88
3	PAGOTE DE MENSAGENS: 20.000/mês(2.000 conversas, 10.000 mensagens de utilidade, 5.000 mensagens de marketing e 1.500 sms, 1.500 ligações)	480.000	R\$ 216.000,00
4	SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SOB DEMANDA	500	R\$ 73.957,50
TOTAL			R\$ 699.130,05

Secretaria Municipal de Comunicação			
Item	Descrição do Produto/Serviço	QUANTIDADE	Valor Total
5	SUSTENTAÇÃO SITE INSTITUCIONAL E FORNECIMENTO DE CAIXAS DE E-MAIL	24	R\$ 430.000,00

TOTAL R\$ 1.129.130,05

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente cadastrados no Portal de Compras Nilópolis, disponível no endereço eletrônico: www.portaldecomprasnilopolis.com.br.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sistema relacionado no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Os profissionais organizados sob a forma de cooperativa poderão participar de licitação quando:

2.5.1. I - a constituição e o funcionamento da cooperativa observarem as regras estabelecidas na legislação aplicável, em especial a Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, a Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012, e a Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009;

2.5.2. II - a cooperativa apresentar demonstrativo de atuação em regime cooperado, com repartição de receitas e despesas entre os cooperados;

2.5.3. III - qualquer cooperado, com igual qualificação, for capaz de executar o objeto contratado, vedado à Administração indicar nominalmente pessoas;

2.5.4. IV - o objeto da licitação referir-se, em se tratando de cooperativas enquadradas na Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012, a serviços especializados constantes do objeto social da cooperativa, a serem executados de forma complementar à sua atuação..

2.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

2.7.1. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.7.2. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.7.3. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.7.4. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.7.5. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.7.6. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2.7.7. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.7.8. Agente público do órgão ou entidade licitante;

2.7.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.7.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.8. O impedimento de que trata o item 2.7.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.7.2 e 2.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.11. O disposto nos itens 2.7.2 e 2.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.13. A vedação de que trata o item 2.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

2.14. Na hipótese de a licitante participar do certame por meio de sua filial, em substituição à matriz, deverá apresentar declaração formal, assinada por seu representante legal, informando expressamente que a filial participante será considerada para fins de análise e julgamento de toda a documentação de habilitação, bem como para a execução do objeto contratual, quando couber.

2.15. A documentação apresentada deverá estar vinculada ao CNPJ da filial participante, ressalvados os documentos que, por sua natureza, sejam emitidos exclusivamente em nome da matriz e tenham validade para todos os estabelecimentos da empresa.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4.1. Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.2. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

3.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

3.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.5. O licitante organizado em cooperativa deverá apresentar declaração que cumpre os requisitos estabelecidos no subitem 2.5 deste Edital.

3.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, 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](#), observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.10. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.11. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

3.12. Nos casos em que a certidão apresentada não contiver data de vencimento expressa, sua aceitação ficará condicionada à emissão realizada há, no máximo, **90 (noventa) dias** contados da data da sessão da licitação. Documentos emitidos fora desse prazo serão considerados inválidos para fins de habilitação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá cadastrar a proposta inicial de acordo com o preenchimento dos campos disponibilizados no sistema utilizado para a realização da licitação. Nesta etapa, não será exigida a formulação de uma proposta detalhada, sendo esta solicitada apenas à empresa vencedora.

4.1.1 A apresentação da proposta detalhada será obrigatória para a empresa vencedora, contendo todos os itens necessários, conforme especificado no Termo de Referência.

4.1.2 O licitante deverá submeter sua proposta até às 23h59min do dia anterior à realização do certame, por meio do preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos.

4.1.3 A empresa licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta, documento que comprove os poderes de representação de seu representante legal. Caso o representante não seja o titular da empresa ou seu responsável legal, será obrigatória a apresentação de procuração específica, outorgando poderes para representá-la em todos os atos relativos ao presente certame, inclusive para prestar esclarecimentos, formular lances, assinar declarações e responder administrativa e documentalmente em nome da proponente.

4.1.4 A procuração deverá vir acompanhada de documentação que comprove os poderes de quem a outorgou, assegurando a regularidade da representação.

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2.1. O licitante NÃO poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

4.2.2. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

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

4.4. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

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

4.6. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte não poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, visto que os serviços serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra, o que configura cessão de mão de obra para fins tributários, conforme art. 17, inciso XII, da Lei Complementar no 123/2006.

4.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

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

4.7.2. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4.7.3. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 3.8.

4.8. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

5. GARANTIA DA PROPOSTA

5.1. Será exigida, no momento da apresentação da proposta no campo disponibilizado pelo sistema, a comprovação do recolhimento de quantia a título de garantia de proposta, como requisito de pré-habilitação em conformidade ao Art. 58 e 96 da Lei 14.133, **CNPJ do recebedor: 29.138.286/0001-58, dados bancários – Instituição: BCO SANTANDER (BRASIL) S A, agência/conta: 3212/0000130007166.**

ANEXAR DOCUMENTOS

ANEXAR A PROPOSTA INICIAL E, SE PEDIDO NO EDITAL, OS DOCUMENTOS COMPLEMENTARES (CONSULTE O EDITAL). EM CASO DE ENVIO DE MAIS DE UM DOCUMENTO, OS ARQUIVOS DEVERÃO SER COMPACTADOS EM UM ÚNICO ARQUIVO (LIMITE: 200MB)

Anexar Arquivo (Campo Obrigatório)

Escolher arquivo | Nenhum...colhido

ANEXAR ARQUIVO

- 5.2. A garantia de proposta será de **1% (um por cento) do valor estimado para a contratação.**
- 5.3. A garantia de proposta será devolvida aos licitantes no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato ou da data em que for declarada fracassada a licitação.
- 5.4. Implicará execução do valor integral da garantia de proposta a recusa em assinar o contrato ou a não apresentação dos documentos para a contratação.
- 5.5. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:
- 5.6. Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- 5.7. Seguro-garantia;
- 5.8. Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.
- 5.9. Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á pela autoridade da sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e locais indicados neste Edital.
- 6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- 6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 0,01 (Um centavo).
- 6.9. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 6.10. ~~Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.~~
- 6.10.1. ~~A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.~~
- 6.10.2. ~~A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.~~
- 6.10.3. ~~Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.~~
- 6.10.4. ~~Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.~~
- 6.10.5. ~~Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.~~
- 6.11. ~~Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto e fechado", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.~~
- 6.11.1. ~~A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.~~
- 6.11.2. ~~Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.~~
- 6.11.3. ~~No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.~~
- 6.11.4. ~~Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.~~



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

6.12. ~~Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.~~ **RETIRADO CONFORME DECISÃO MONOCRÁTICA DO TCE PROCESSO Nº TCE-RJ 236.767-0/25.**

6.13. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

6.13.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.12, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

6.13.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.13.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.13.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.13.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.13.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#).



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

6.20.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.20.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.20.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.20.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.21. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

6.21.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

6.21.1.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.21.1.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.21.1.3. Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.21.1.4. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.21.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.21.2.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.21.2.2. Empresas brasileiras;

6.21.2.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.21.2.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

6.22. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.22.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.22.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

6.22.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.22.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas (podendo ser aumentada caso a Administração entenda pertinente), envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.22.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.23. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

7.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

7.3. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o sistema verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 2.6 deste edital e manual de operação do sistema.

7.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

7.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.6.1. Contiver vícios insanáveis;

7.6.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.6.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.6.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.6.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.7.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

7.7.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.7.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.8. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

7.8.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

7.8.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

7.8.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

7.8.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

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

7.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta (ANEXO I DO EDITAL).

7.10.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.10.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

7.10.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.10.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

7.10.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

7.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

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

7.11.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.13. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.14. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.15. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.16. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pela Secretaria responsável, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.17. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o responsável designado pela secretaria analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Item 10 do Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

8.5. Os documentos exigidos nas fases do certame poderão ser apresentados em original ou por cópias legíveis. Vale ressaltar o risco de não aceitação caso seja encontrada dificuldade na legibilidade.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

8.6. Caso o pregoeiro/agente de licitação julgue necessário, a autenticidade dos documentos apresentados por meio do sistema eletrônico poderá ser verificada:

- 8.6.1.1. mediante apresentação de original perante o pregoeiro ou os servidores que compõem a sua equipe de apoio;
- 8.6.1.2. por meio de autenticação por cartório competente;
- 8.6.1.3. por meio de declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade pessoal;
- 8.6.1.4. perante publicação em Diário Oficial e/ou documento disponível na Internet, no site oficial do órgão emissor.

8.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)) (conforme Item 3.4.1 do edital).

8.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.9. As declarações da empresa licitante solicitadas no edital deverão ser assinadas e identificadas (nome completo) pelo representante legal ou pelo procurador por ele constituído (conforme Item 3.4.1 do edital).

8.10. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.11. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.11.1. Os documentos exigidos para habilitação serão enviados por meio do sistema eletrônico, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.11.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

8.12. A verificação dos documentos de habilitação enviados ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.13. Respeitada a exceção do item anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.14. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64](#)):

8.14.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

8.14.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

8.15. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.16. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

8.17. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.18. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte será exigida junto aos documentos de habilitação.

8.19. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8.20. Documentos com Assinatura Eletrônica/Digital, todos os documentos que forem apresentados com assinatura eletrônica ou digital deverão conter, obrigatoriamente, a identificação da data de sua assinatura.

8.21. A ausência da indicação da data da assinatura eletrônica poderá ensejar a inabilitação da licitante, salvo se for possível a verificação da validade do documento por meio de mecanismo eletrônico de conferência, a critério da Administração.

9. HABILITAÇÃO JURÍDICA – DOCUMENTAÇÃO

9.1 Registros Comerciais, no caso de empresa individual;

9.2 Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores;

9.3 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhadas de prova da diretoria em exercício;

9.4 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

9.5 Em caso de Fundação, apresentar Certidão de Regularidade expedida pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro – Promotoria de Justiça de Fundações, conforme Resolução Complementar nº 15, de 15 de junho de 2005.

10. REGULARIDADE FISCAL E TRABALISTA:

10.1 Cópia dos documentos de identidades e inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) dos sócios, e comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

10.2 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e Seguridade Social (Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União e em conjunto a Secretaria da Receita Federal, conforme Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751 de 02 de Outubro de 2014); Fazenda Estadual (ICMS e Dívida Ativa, conforme resolução conjunta PGE/SER Nº 033 de 24 de novembro de 2004) e Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante através da Certidão Negativa de Débitos Fiscais ou documento similar;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

10.4 Prova de regularidade relativa do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

10.5 Prova de regularidade trabalhista, por meio de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas em nome do interessado.

10.6 Caso seja verificada a existência de débitos garantidos por penhora suficiente ou com exigibilidade suspensa, será apresentada a Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas em nome do interessado com os mesmos efeitos da CNDT, segundo o dispositivo no art. 642-A. § 2º d CLT, alterada pela Lei nº 12.440/11.

10.7 Serão aceitas certidões positivas com efeito de negativa, que noticiem que os débitos certificados estão garantidos, parcelados e em dia, ou com sua exigibilidade suspensa;

11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

11.1 *Visando a devida qualificação técnica deverá ser considerado o item 15 do Termo de Referência.*

12. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA – FINANCEIRA:

12.1 Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis dos 2 (dois) último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

12.2 Somente empresas, que ainda não tenham completado seu primeiro exercício fiscal, poderão comprovar sua capacidade econômico-financeira por meio de balanço de abertura, conforme o disposto na Lei Federal nº 8.541, de 1992;

12.3 Certidão Negativa de Falência, Concordata e/ou Recuperação Judicial expedida pelo(s) distribuidor(es) da sede da pessoa jurídica;

12.3.1 Em caso de anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, deverá ser comprovado, no momento da entrega da documentação exigida neste Edital, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente, sob pena de inabilitação.

12.4 Certidão ou declaração expedida por órgão competente, informando a quantidade e as competências dos Distribuidores da Comarca da sede da pessoa jurídica.

12.5 Apresentação de documento que demonstre a boa situação financeira atualizada, extraído do balanço do último exercício financeiro conforme cláusula “g”, assinada pelo representante legal da empresa, contador ou técnico contabilista, comprovando que a licitante dispõe de Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 01 (um inteiro). O cálculo dos índices deverá ser efetuado de acordo com as fórmulas seguintes:

LG –
$$\frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

SG –
$$\frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Passivo Circulante

12.5.1 Também deverá apresentar junto com os documentos de habilitação a comprovação de Patrimônio Líquido e/ou Capital Social corresponde a 10% (dez por cento) do valor total de cada lote.

12.5.2 Os índices econômicos na Lei 14.133/21, notadamente no artigo 69, § 1º, destinam-se exclusivamente à seleção dos licitantes com capacidade econômico-financeira suficiente a assegurar a execução integral do contrato. O objetivo, portanto, é prevenir a Administração Pública para que empresas aventureiras e sem quaisquer responsabilidades ou respaldo financeiro, pudessem vir a participar e vencer o certame e, durante a execução da obrigação contratada, não apresentasse capacidade para concluir o objeto da obrigação. Por conseguinte, a exigência dos índices tem sua importância e relevância, também, considerando que a empresa deverá dotar-se de capacidade financeira para, além de cumprir com toda a obrigação contratual, ser capaz de suportar eventuais atrasos no pagamento.

13. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

13.1 A duração do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, regidos pela Lei 14.133/21, Art. 105, observando-se, no momento da contratação e a cada exercício financeiro subsequente, a disponibilidade de créditos orçamentários necessários para a execução do objeto contratual. Caso a duração do contrato ultrapasse 1 (um) exercício financeiro, deverá ser observada, ainda, a previsão de recursos no Plano Plurianual vigente, garantindo-se a continuidade dos pagamentos e a execução do contrato dentro dos limites orçamentários e financeiros disponíveis. A renovação ou prorrogação do contrato ficará condicionada à existência de dotação orçamentária e à compatibilidade com o Plano Plurianual.

13.2 Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima de 10 (dez) anos, conforme Art. 107 da Lei 14.133/21:

14. DOS RECURSOS

14.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

14.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

14.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

14.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer será de 10 (dez) minutos.

14.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

14.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

14.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

14.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

14.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

14.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

14.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

14.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico: <https://www.portaldecomprasnilopolis.com.br/>.

15. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

15.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

15.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

15.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

15.1.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

15.1.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

15.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

15.1.2.4. Deixar de apresentar amostra;

15.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

15.1.3.1. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

15.1.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

15.1.5. Fraudar a licitação

15.1.6. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

15.1.6.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

15.1.6.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

15.1.6.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

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

15.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

15.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

15.2.1. Advertência;

15.2.2. Multa;

15.2.3. Impedimento de licitar e contratar e

15.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

15.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

15.3.1. A natureza e a gravidade da infração cometida.

15.3.2. As peculiaridades do caso concreto

15.3.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes

15.3.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública

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

15.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

15.4.1. Para as infrações previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

15.4.2. Para as infrações previstas nos itens 15.1.4, 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7 e 15.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

15.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

15.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

15.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Nilópolis, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

15.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 15.1.4, 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7 e 15.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

15.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 15.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação.

15.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

15.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

15.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

15.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

15.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

16. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

16.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

16.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

16.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, *pelo site: <https://www.portaldecomprasnilopolis.com.br/>*

16.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

16.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

16.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

17.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

17.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

17.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

17.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

17.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

17.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

17.9. O Prazo de execução do serviço será de 12 (doze) meses, podendo ser renovado a cada ano subsequente, pelo período máximo de 5 anos devendo seguir a legislação.

17.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

17.11. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico: <https://www.portaldecomprasnilopolis.com.br>.

17.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- 17.12.1. ANEXO I – Minuta de Contrato
- 17.12.2. ANEXO II – Declaração Unificada
- 17.12.3. ANEXO III – Planilha de preços adequados
- 17.12.4. ANEXO IV - Termo de Referência
- 17.12.5. ANEXO V - Declaração De Inexistência De Vínculo Familiar

Nilópolis, 29 de abril de 2026.

Ricardo da Silva Miguel
Gestor de Licitações e Contratos
Matrícula 26.482



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ANEXO I – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

PROCESSO Nº 6.463/25.
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026.

CONTRATO ADMINISTRATIVO QUE FAZEM ENTRE SI
O MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS, POR INTERMÉDIO DA
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA A EMPRESA
XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

O MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS, pessoa jurídica de direito público interno, por intermédio da SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA, com sede na Rua, nº, – Nilópolis/RJ, inscrita no CNPJ sob o nº xxxxxxxx, neste ato representado pelo Exmº. Sr. ORDENADOR DE DESPESA....., Sr. Xxxxxx xxxx, brasileiro, xxxxxx, RG nº xxxxxx IFP/RJ e CPF nº: xxxxxxxxxx, residente nesta cidade, doravante denominado **CONTRATANTE** e a empresa xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF sob o nº xxxxxxxxxx, sediada xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, doravante designado **CONTRATADA**, neste ato representado por xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, brasileiro, xxxxx, xxxxx, portador da carteira de identidade nº xxxxxxxx e inscrito no CPF nº xxxxxxxx, conforme atos constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo nº 10.099/24 e em observância às disposições da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº 5114/2023, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº xx/20xx, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de recreação/animação para o carnaval do município de Nilópolis junto a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID	QUANT.	MARCA	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1						
2						

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de XXXX (XXX) dias, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133/2021.

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

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

4. CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

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

5.1. PREÇO

5.1.1. O valor total da contratação é de **R\$ XXXXXXXX** (XXXXXXXXXXXXX);



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

5.1.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

5.2. FORMA DE PAGAMENTO

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

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

5.3. PRAZO DE PAGAMENTO

5.3.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

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

5.3.3. 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 de correção monetária.

5.4.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência.

5.4.2. Quando houver glosa parcial do objeto, o contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

5.4.3. O setor competente para proceder ao pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) O prazo de validade;
- b) A data da emissão;
- c) Os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) O período respectivo de execução do contrato;
- e) O valor a pagar; e
- f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

5.4.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

5.4.6. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá: 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, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

5.4.7. Constatando-se 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

5.4.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência 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.

5.4.9. 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.

5.4.10. 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.

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

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

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

6. CLÁUSULA SEXTA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (art. 92, X, XI e XIV)

6.1. São obrigações do Contratante:

6.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

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

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

6.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

6.1.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;

6.1.6. Aplicar ao Contratado sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato;

6.1.7. Cientificar a Procuradoria Geral do Município para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

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

6.1.8.1. Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de 05(cinco) dias úteis para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

6.1.9. Responder eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30(trinta) dias.

6.1.10. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

6.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

7. CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (art. 92, XIV, XVI e XVII)

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

7.1.1. Entregar o objeto acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

7.1.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990);

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

7.1.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

7.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

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

7.1.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, *junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento*, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

7.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

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

7.1.10. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;

7.1.11. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para qualificação, *na contratação direta*.

7.1.12. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);

7.1.13. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);

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

7.1.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133/2021;

8. CLÁUSULA OITAVA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

8.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o Contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- h) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante o certame ou execução do contrato;
- i) fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do certame;
- l) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

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

- a) **Advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);
- b) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);
- c) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)
- d) **Multa:**

d.1) moratória de (0,5)% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 30% (trinta por cento) pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

d.2) O atraso superior a dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133/2021.

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

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

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

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

8.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 05(cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

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

8.8. 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 Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160).

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

8.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/2021.

9. CLÁUSULA NONA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

9.1. *O contrato se extingue quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.*

9.2. *Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.*

9.3. *Quando a não conclusão do contrato referido no item anterior decorrer de culpa do contratado:*

a) *ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e*

b) *poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.*

10.1. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/2021, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- 10.2.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.
- 10.2.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.
- 10.2.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.
- 10.3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:
- 10.3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 10.3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 10.3.4. Indenizações e multas.
- 10.4. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, *caput*).

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

- 11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta Dos seguintes recursos:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX- FICHA XXX – Empenho de Despesa nºXX/XX.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS (art. 92, III)

- 12.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.
- 13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.
- 13.2. O Contratado é obrigado a aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 13.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133/2021.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PUBLICAÇÃO

- 14.1. Incumbirá ao Contratante providenciar a publicação deste instrumento nos termos e condições previstas na Lei nº 14.133/2021.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – FORO (art. 92, §1º)

- 15.1. É eleito o Foro da Comarca de Nilópolis para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/2021.

Nilópolis, XX de XXXX de 20XX.

XXXXXXXXXXXX
Repres. CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXX
Repres. CONTRATADA



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ANEXO II - DECLARAÇÃO UNIFICADA

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6.463/2025
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026

Objeto: XX.

Eu, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (Representante Legal devidamente qualificado) da empresa XXXXXXXXXXXXXXX, inscrita sob o CNPJ de nº XXXXXXXXXXX, DECLARO, para os devidos fins e sob as penas da Lei, que a empresa:

1. Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, nos termos do art. 63, inciso I da [Lei nº 14.133, de 2021](#);
2. Apresenta proposta que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
3. Não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal;
4. Não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
5. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, nos termos do art. 63, inciso IV da [Lei nº 14.133, de 2021](#);
6. Organizada em cooperativa (se for o caso), cumpre os requisitos estabelecidos no art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021.
7. Declara que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas
8. Enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa (se for o caso), cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

XXXXXXXXXX, XX de XXXXXXX de 20XX.

NOME (RESPONSÁVEL TÉCNICO OU REPRESENTANTE LEGAL)

CPF nº: XXX.XXX.XXX-XX

RG nº: X.XXX.XXX.X

(assinatura e carimbo)

OBS 1: Esta declaração deverá ser emitida preferencialmente em papel que identifique o licitante.

OBS 2: Caso a licitante não apresentar declaração de determinado item citado acima, o mesmo deverá ser removido do corpo do texto.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ANEXO III – Planilha de preços adequados

PROCESSO N°6.463/2025.

PREGÃO ELETRONICO N° 03/2026.

TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO.

EMPRESA:

CNPJ:

Secretaria municipal de Fazenda			
Item	Descrição do Produto/Serviço	QUANTIDADE	Valor Total
1	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO	1	R\$ 27.719,67
2	LICENÇA MENSAL E SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO COMPLETA	24	R\$ 381.452,88
3	PAGOTE DE MENSAGENS: 20.000/mês(2.000 conversas, 10.000 mensagens de utilidade, 5.000 mensagens de marketing e 1.500 sms, 1.500 ligações)	480.000	R\$ 216.000,00
4	SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SOB DEMANDA	500	R\$ 73.957,50
TOTAL			R\$ 699.130,05

Secretaria Municipal de Comunicação			
Item	Descrição do Produto/Serviço	QUANTIDADE	Valor Total
5	SUSTENTAÇÃO SITE INSTITUCIONAL E FORNECIMENTO DE CAIXAS DE E-MAIL	24	R\$ 430.000,00

TOTAL ESTIMADO R\$ 1.129.130,05

OBS.: A ESPECIFICAÇÃO COMPLETA DO ITEM ESTÁ NO TERMO DE REFERÊNCIA



PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ANEXO IV

Termo de Referência

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de serviços de tecnologia da informação que abrangem a implantação, suporte técnico e manutenção de plataforma de comunicação e atendimento digital, utilizando inteligência artificial generativa integrada à plataforma WhatsApp. Inclui-se ainda a sustentação técnica, hospedagem e manutenção do site institucional e do portal do contribuinte, bem como o fornecimento, configuração e suporte técnico de caixas de e-mail institucionais.

Versão 02

Data de Elaboração: 16/04/2026

1. OBJETO

1.1. **Contratação de serviços de tecnologia da informação que abrangem a implantação, suporte técnico e manutenção de plataforma de comunicação e atendimento digital, utilizando inteligência artificial generativa integrada à plataforma WhatsApp. Inclui-se ainda a sustentação técnica, hospedagem e manutenção do site institucional e do portal do contribuinte, bem como o fornecimento, configuração e suporte técnico de caixas de e-mail institucionais**, conforme especificações e quantidades estabelecidas neste Termo de Referência e nos requisitos da contratação descritos nos Estudos Técnicos Preliminares realizados com a finalidade de atender a demanda identificada no âmbito das SECRETARIAS MUNICIPAL DE FAZENDA E COMUNICAÇÃO do **MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ**.

1.2. Os quantitativos pretendidos para a contratação dos serviços são os expressos no

Item	Descrição do Produto/Serviço	QUANTIDADE
01	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO	1
02	LICENÇA MENSAL E SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO COMPLETA	24
03	SUSTENTAÇÃO SITE INSTITUCIONAL E FORNECIMENTO DE CAIXAS DE E-MAIL	24
04	PAGOTE DE MENSAGENS: 20.000/mês. 2.000 conversas, 10.000 mensagens de utilidade, 5.000 mensagens de marketing e 1.500 sms, 1.500 ligações	480.000
05	SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SOB DEMANDA	500

quadro abaixo:

1.1 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o **MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ**, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

2 JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 A contratação dos serviços se justifica pela necessidade de modernizar e melhorar o atendimento ao cidadão e aos contribuintes por meio de serviços digitais utilizando inteligência artificial generativa, reduzindo o tempo de atendimento, aumentando a qualidade dos

serviços prestados e atendimento à **Nota Recomendatória Conjunta TJRJ/TCE-RJ/MPRJ Nº 01/2024**.

2.2 A justificativa, a fundamentação e o objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares realizados pelo **MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ**.

3 NATUREZA DO OBJETO

3.1 Os serviços contemplados neste Termo de Referência possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.

4. DETALHAMENTO DO OBJETO E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. As funcionalidades da plataforma de Comunicação Digital estão organizadas na tabela abaixo que é composta das seguintes informações: a) ID: contém o código referente ao requisito; b) Categoria: contém a categoria do Requisito; c) Descrição: contém a descrição do requisito que deve ser atendido pelo software.

ID	Categoria	Requisito
1.	Requisitos não funcionais	Possuir alta disponibilidade: Sistema resistente a falhas de hardware e software, cujo objetivo é manter os serviços disponibilizados o máximo de tempo possível. Com essa solução, espera-se atingir disponibilidade de 90%
2.	Requisitos não funcionais	Possuir escalabilidade: Característica que indica a capacidade de crescer atendendo às demandas sem perder as qualidades que lhe agregam valor
3.	Requisitos não funcionais	Possuir confiabilidade: Capacidade do sistema de realizar e manter seu funcionamento em circunstâncias de rotina, bem como em circunstâncias hostis e inesperadas
4.	Requisitos não funcionais	Possuir desempenho: Performance esperada em um sistema de computação para respostas de seus sistemas
5.	Requisitos não funcionais	Gerenciamento centralizado: Possibilidade de gerenciar todos os equipamentos de forma centralizada, possibilitando um maior controle do ambiente
6.	Requisitos não funcionais	Nível de segurança: Ser uma solução robusta, atualizada e com gerenciamento, está se torna bem mais protegida con-

ID	Categoria	Requisito
		tra tentativas de invasões e ataques à rede corporativa
7.	Requisitos não funcionais	Fornecimento de licenças para uso de software no modelo de contratação de software as a service (SaaS)
8.	Requisitos não funcionais	Implantação de sistemas consiste em: serviços de instalação, configurações, testes, implantação, operação assistida, treinamento, disponibilização dos sistemas
9.	Requisitos não funcionais	Instalação/conversão e o aproveitamento de todos dados cadastrais e informações dos sistemas legados são de responsabilidade da empresa proponente, com a disponibilização do mesmo pelo contratante para uso
10.	Requisitos não funcionais	Disponibilizar técnico especializado, durante o período de vigência contratual, que prestarão serviços de suporte remoto ou através de visita agendada de segunda à sexta-feira do horário das 09:00 às 18:00 horas, sob o título de "operação assistida" que consiste em disponibilização de equipe técnica para acompanhamento dos serviços de todos os serviços contratados. Em caso necessário, a contratante poderá solicitar visita técnica nas dependências da contratante
11.	Requisitos não funcionais	O ambiente computacional a ser fornecido pela contratada, poderá ser próprio ou de terceiro e deverá ser configurado com recursos de servidores de banco de dados, servidores de aplicativos, servidores de firewall e segurança junto com a disponibilização dos sistemas
12.	Requisitos não funcionais	O treinamento deverá ser realizado dentro do período denominado "implantação" em carga mínima de 4 (quatro) horas/aula, com limites de 10 (dez) usuários por turma, até que sejam contemplados todos os usuários previstos
13.	Requisitos não funcionais	Disponibilizar treinamentos online ou formato (EAD) dentro da própria plataforma
14.	Requisitos não funcionais	Os treinamentos serão realizados no período de implantação deverão ocorrer nas dependências da contratante ou de forma online com anuência da contratante

ID	Categoria	Requisito
15.	Requisitos não funcionais	A futura contratada deverá fornecer serviços de manutenção corretiva, preventiva e adaptativa (legislação vigente)
16.	Requisitos não funcionais	Todas as informações obtidas pela contratada quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes e empregados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados
17.	Requisitos não funcionais	Todas as informações, imagens e documentos manuseados e utilizados são de propriedade do órgão, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela contratada sem expressa autorização da contratante
18.	Requisitos não funcionais	Os profissionais da contratada que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado para as tarefas que lhe serão confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder criminalmente pelos atos e pelos fatos decorrentes deste ilícito
19.	Requisitos não funcionais	Cada profissional a serviço da contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional da contratante não poderá ser utilizada para fins particulares. Quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas
20.	Requisitos não funcionais	Todo conhecimento adquirido e todas as atividades desenvolvidas devem ser registradas A contratada deve zelar e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido relativo a serviços em andamento ou finalizados
21.	Requisitos não funcionais	Os serviços online deverão ser disponibilizados 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 7 (sete) dias por semana
22.	Infraestrutura em Nuvem	O Datacenter deverá ter estrutura física própria dedicada ao serviço de hospedagem, de modo a garantir um ambiente seguro e controlado

ID	Categoria	Requisito
23.	Infraestrutura em Nuvem	O Datacenter deve estar conectado a mais de dois backbones IP's distintos, e ser um AS (Autonomous System)
24.	Infraestrutura em Nuvem	Ter instalado piso elevado e sistema de cabeamento estruturado em níveis distintos para cabos elétricos e de dados
25.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir sistema de segurança, climatização, quadros de distribuição elétrica, suprimento ininterrupto de energia elétrica, proteção contra descargas atmosféricas, e aterramento
26.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir ambientes definidos para computadores, sistemas de armazenamento, rede, administração predial, NOC, e sala dedicada para a CONTRATANTE
27.	Infraestrutura em Nuvem	Deverá possuir o backbone interno Datacenter com capacidade de comutação de pacotes, no mínimo de 150 Gbps de throughput
28.	Infraestrutura em Nuvem	Permitir ser construída uma rede local logicamente isolada para a CONTRATANTE dentro do Datacenter Esta construção deverá ser feita através de VLANs configuradas sobre switches redundantes, permitindo a construção de múltiplos segmentos lógicos de rede para acomodar as tecnologias necessárias para aplicativos, backup de dados, monitoramento e gestão remota de aplicações da CONTRATADA
29.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir roteadores com conectividade em LAN e WAN, aderente aos padrões IEEE 802, supressão de pacotes de broadcast e multicast, protocolo TCP/IP, suporte a tecnologia de roteamento dinâmico OSPF e BGPv4, recursos para segurança e gerenciamento, fontes e ventiladores redundantes
30.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir switches L3/4 Ethernet 10 Gbps gerenciados, aderente aos padrões IEEE 802 com suporte as tecnologias Tag Vlan, SNMP, Etherchannel e com controle de acesso via ACL
31.	Infraestrutura em Nuvem	Implementar um gerenciamento dinâmico e otimizado dos múltiplos canais de comunicação, assegurando desempenho e disponibilidade no acesso

ID	Categoria	Requisito
32.	Infraestrutura em Nuvem	Disponibilizar, com redundância, toda a comunicação de dados entre o Datacenter a Internet disponibilizando banda dedicada e garantida de 100 (Cem) Mbps à CONTRATANTE
33.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir conexões redundantes, responsáveis pelo tráfego interno do Datacenter, facilitando o monitoramento e administração em diferentes pontos
34.	Infraestrutura em Nuvem	Ter capacidade de assumir uma imediata expansão no tráfego para acesso aos aplicativos da CONTRATANTE de até 25 % (vinte e cinco por cento)
35.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir sistema de cabeamento estruturado categoria 6, gerenciado, construído sob piso elevado e organizado por tipo
36.	Infraestrutura em Nuvem	Deverá ser disponibilizada uma rede física específica para backup, totalmente independente da rede de dados, evitando-se que o tráfego de backup afete a operação normal dos aplicativos
37.	Infraestrutura em Nuvem	O Datacenter deverá fornecer solução de Firewall em alta disponibilidade (cluster), em modo ativo/ativo, com funções de capacidade de firewall corporativo, sistema de prevenção de intrusão (IPS) e controle de aplicação
38.	Infraestrutura em Nuvem	A solução de firewall deve possuir capacidade de entender o tráfego das aplicações que passam por ele, e possibilitar adoção de contramedidas em tráfegos (exploits) que explorem vulnerabilidades, sobre pacotes de rede maliciosos, e proteção contra DoS (Ataque de Negação de Serviço – Denial of Service) e DDoS (Ataque Distribuído de Negação de Serviço - Distributed Denial of Service)
39.	Infraestrutura em Nuvem	Possibilidade de configuração até 100 (CEM) regras exclusivas para a Contratante, através de solicitação por chamado técnico
40.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir metodologia para classificação e controle de ativos e de acessos ao ambiente do Datacenter
41.	Infraestrutura em Nuvem	Acondicionar equipamentos e mídias geradas no ambiente

ID	Categoria	Requisito
	vem	do Datacenter, livres de riscos físicos
42.	Infraestrutura em Nu- vem	Manter sempre disponíveis pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela vigilância dos ambientes interno e externo, segurança de acesso ao prédio e controle de entrada e saída de funcionários, clientes e equipamentos
43.	Infraestrutura em Nu- vem	Possuir rígido controle de acessos aos equipamentos do Datacenter, por pessoas credenciadas, inclusive da CONTRATANTE
44.	Infraestrutura em Nu- vem	Disponibilizar mecanismos efetivos de controle de entrada e saída de pessoas, que acessam e fazem uso do Datacenter, com leitores biométricos, cartões magnéticos, ou outro tipo de identificação compatível
45.	Infraestrutura em Nu- vem	Possuir travas eletrônicas que, de acordo com a política de segurança estabelecida para o Datacenter, o divide em regiões com níveis de restrição diferenciados
46.	Infraestrutura em Nu- vem	Utilizar sistema interno de CFTV, que viabilizem o rastreamento de pessoas dentro do Datacenter e cujas imagens possam recuperadas
47.	Infraestrutura em Nu- vem	Disponibilizar relatórios de visitas ao Datacenter por representantes da CONTRATANTE
48.	Infraestrutura em Nu- vem	Possuir sistema de energia com circuitos redundantes
49.	Infraestrutura em Nu- vem	Garantir total independência no suprimento de energia elétrica para a eventualidade de falta prolongada na rede da concessionária local
50.	Infraestrutura em Nu- vem	Possuir sistema redundante de no-breaks - UPSs para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia e o grupo gerador
51.	Infraestrutura em Nu- vem	Possuir solução de grupo motor-gerador (GMG), independente, com acionamento automático na eventualidade de interrupção no fornecimento de energia e com testes semanais de funcionamento
52.	Infraestrutura em Nu-	O grupo gerador deverá possuir reserva de combustível su-

ID	Categoria	Requisito
	vem	ficiente para mais de 36 horas de operação contínua
53.	Infraestrutura em Nuvem	Garantir alimentação elétrica em circuitos independentes para as salas de computadores do Datacenter e áreas administrativas
54.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir os componentes necessários para garantir autonomia plena de energia elétrica para o Datacenter em regime de tempo integral
55.	Infraestrutura em Nuvem	Deverá possuir régua de alimentação redundantes por rack
56.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir sistema de climatização monitorada e contingenciada, garantindo assim o condicionamento térmico do ambiente conforme as normas EIA TIA 942
57.	Infraestrutura em Nuvem	O sistema deve ser redundante com disponibilidade de equipamentos igual a $N + 1$
58.	Infraestrutura em Nuvem	Fornecer os componentes necessários para garantir o controle da temperatura do ambiente ideal e constante
59.	Infraestrutura em Nuvem	O sistema de detecção e combate a incêndios deve abranger as áreas físicas de ativos de rede e computadores, incluindo espaço abaixo do piso elevado
60.	Infraestrutura em Nuvem	Deve possuir dispositivos de detecção por detectores de fumaça, instalados de forma cruzada, no teto e abaixo do piso elevado
61.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir também dispositivos tradicionais de combate a incêndio como: extintores manuais e hidrantes
62.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir mecanismos automáticos de extinção de fogo por agentes gasosos não poluentes do tipo FM-200, com ação baseada na quebra de moléculas de oxigênio, que não danifiquem os equipamentos eletroeletrônicos e sejam inertes e não tóxicos aos seres humanos
63.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir os componentes de segurança necessários para garantir a preservação dos dados em casos de incêndio e execução de plano de recuperação de catástrofes
64.	Infraestrutura em Nuvem	Possuir sistema de alarme monitorado em tempo integral

ID	Categoria	Requisito
	vem	
65.	Infraestrutura em Nuvem	A CONTRATADA deverá fornecer estrutura de servido virtual, com conectividade de rede independente entre eles, para instalar os aplicativos e bases de dados da CONTRATANTE
66.	Infraestrutura em Nuvem	Todos os servidores deverão ter seus relógios sincronizados por uma solução de hardware e software que reflita a hora oficial do Brasil
67.	Infraestrutura em Nuvem	Os servidores deverão ser escaláveis e de alta disponibilidade para execução dos aplicativos e bancos de dados
68.	Infraestrutura em Nuvem	O servidor que compõe a infraestrutura de virtualização deverá ter administração remota, redundância em seus itens principais como: placas de comunicação com a rede e com o sistema de armazenamento, fontes e ventiladores
69.	Infraestrutura em Nuvem	Os servidores propostos deverão consolidar os ambientes operacionais existentes na CONTRATANTE e suportar as versões mais recentes disponíveis no mercado, manter a compatibilidade binária dos aplicativos e ser homologados pelos fabricantes e desenvolvedores dos respectivos sistemas operacionais
70.	Infraestrutura em Nuvem	A Contratada deverá disponibilizar ambiente de alta disponibilidade composto de no mínimo 01 (um) servidor, contendo a seguinte especificação mínima: 8 (dezesesseis) vCPUs 16GB de memória 4GB de memória SWAP (hum) vDisco 64GB para Sistema Operacional vDisco 100GB para Dados Sistema Operacional Software de Antivírus Tráfego de rede ilimitada
71.	Infraestrutura em Nuvem	A CONTRATADA deverá disponibilizar, em quantidade compatível ao item "REQUISITOS DE SERVIDORES VIRTUAIS" deste termo, as licenças de Sistema Operacional e Banco de Dados
72.	Infraestrutura em Nuvem	A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços especializados de TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação

ID	Categoria	Requisito
		composto de atividades de operação, suporte e administração dos serviços de Datacenter em horário comercial e tem por objetivo garantir a alta disponibilidade dos aplicativos para a CONTRATANTE
73.	Infraestrutura em Nuvem	Instalar e configurar o ambiente de hardware e software com garantia de interação e interoperabilidade, para instalação dos aplicativos da CONTRATANTE
74.	Infraestrutura em Nuvem	Executar rotinas de operação pré-estabelecidas, tais como:
75.	Infraestrutura em Nuvem	Recebimento de alarmes gerados pelos sistemas e tomada de ação conforme nível de prioridade: acionamento de manutenção, suporte, procedimentos de recuperação e notificação da CONTRATANTE
76.	Infraestrutura em Nuvem	Atualizar e testar versões dos softwares em ambiente próprio para homologação
77.	Infraestrutura em Nuvem	Aplicar as correções recomendadas pelos fabricantes dos softwares, em, no máximo, 30 dias após a sua disponibilização no mercado e de acordo com a CONTRATANTE
78.	Infraestrutura em Nuvem	Aplicar as correções nos aplicativos de acordo com os procedimentos relacionados e autorizados pelo Gestor do Contrato na CONTRATANTE
79.	Infraestrutura em Nuvem	Executar serviços especiais propostos pela CONTRATANTE através de comunicação específica Estes serviços são compostos por atividades que deverão ser executados em ambiente de testes do Datacenter, de forma a não prejudicar a disponibilidade dos serviços de produção
80.	Infraestrutura em Nuvem	Prover backup das bases de dados de log de servidores, softwares de monitoramento, segurança e banco de dados
81.	Infraestrutura em Nuvem	Monitorar, em tempo real, os serviços de TI, relativos aos serviços da CONTRATANTE, com equipe e softwares específicos em ambiente de gerenciamento centralizado – NOC
82.	Infraestrutura em Nuvem	Monitorar o desempenho e a qualidade de serviços prestados a partir de ferramentas de monitoramento e descrição

ID	Categoria	Requisito
		da aplicação, limitadas às características das aplicações
83.	Infraestrutura em Nu- vem	Gerenciar o ambiente de consolidação e virtualização de servidores e sistemas de armazenamento, considerando, principalmente: consumo de energia, balanceamento de carga, criação de VLANs, os elementos compartilhados e os itens de segurança
84.	Infraestrutura em Nu- vem	Fazer análise preditiva do impacto que as falhas e mudanças podem causar a prestação de serviços, garantindo a estabilidade do ambiente e a continuidade da execução dos aplicativos da CONTRATANTE
85.	Infraestrutura em Nu- vem	A CONTRATADA deverá prover backup em Storage local, separado do ambiente de Produção, das áreas especificadas pela CONTRATANTE
86.	Infraestrutura em Nu- vem	A CONTRATADA deverá prover replicação do backup para Storage Local instalado em segundo DATACENTER, a fim de preservar ainda mais a segurança e a disponibilidade dos dados
87.	Infraestrutura em Nu- vem	A CONTRATANTE deverá determinar os diretórios de cada servidor que serão abrangidos pelo Backup, bem como a política de retenção e janela de data/hora para execução da rotina
88.	Infraestrutura em Nu- vem	A CONTRATADA deverá disponibilizar 01 TB de área total em mídia para backup, para fins de Data Banking Deverá ainda, o Datacenter disponibilizado para esta finalidade estar distante em raio mínimo de 6km do Datacenter Principal
89.	Infraestrutura em Nu- vem	A administração das rotinas de backup, bem como sua consistência, testes e execução é de total responsabilidade da CONTRATANTE
90.	Assistente Virtual	Criação e implementação de um assistente virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no ambiente exclusivo em sua base de conhecimento, sem a interferência humana

ID	Categoria	Requisito
91.	Assistente Virtual	Permitir acompanhamento online das conversas pelo gestor, com visualização por canais de atendimento
92.	Assistente Virtual	Permitir criar um link (widget) Chatbot no site institucional da Contratante
93.	Assistente Virtual	Permitir o uso de "linguagem natural ou coloquial", em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo, além disso, permitir que o assistente virtual interprete textos e áudios, inclusive podendo responder por áudio e texto
94.	Assistente Virtual	Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas pré-estabelecidas para melhor entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas
95.	Assistente Virtual	Utilizar inteligência artificial generativa para criação de mensagens (Perguntas e respostas)
96.	Assistente Virtual	Não é permitido criar manualmente as perguntas e respostas, a inteligência artificial deverá ser capaz de criar toda a estrutura de perguntas e respostas de forma estrutural, possibilitando treinamento de assuntos pertinentes a Contratante
97.	Assistente Virtual	Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina
98.	Assistente Virtual	Permitir integração com os sistemas da contratante, para disponibilização de serviços de forma autônoma, sem a necessidade de interação humana, buscando esclarecer dúvidas a respeito de diversos serviços e informações institucionais, conforme script de atendimento definido previamente

ID	Categoria	Requisito
		te, sendo considerado customização
99.	Assistente Virtual	Permitir o registro de número de atendimento (protocolo) ao abrir uma solicitação, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n 13.709/2018)
100.	Assistente Virtual	Durante o atendimento via inteligência artificial, permitir cadastrar um atendimento e registrar em formato de registro de demanda
101.	Assistente Virtual	Permitir cadastrar atendimentos de acordos com tipos pré-definidos
102.	Assistente Virtual	Permitir o registro de solicitação de forma georreferenciada
103.	Assistente Virtual	Ao cadastrar uma solicitação, deverão ser solicitados nos seguintes campos mínimos: Nome, telefone, endereço, descrição e foto
104.	Assistente Virtual	As solicitações registradas, deverão ser apresentadas através de mapas dinâmicos definidos
105.	Assistente Virtual	Possuir Dashboards para que o gestor possa acompanhar os indicadores de atendimentos (quantidade de atendimentos, Tipos de atendimentos, Quantidades de ordens de serviços)
106.	Assistente Virtual	Permitir cadastrar os assuntos pertinentes que sirva de balizador para a inteligência artificial
107.	Assistente Virtual	Caso na conversa, seja solicitado a interação de um humano, a inteligência artificial deve ser capaz de encaminhar o atendimento para um atendente virtual (humano)
108.	Assistente Virtual	Durante a conversa, a inteligência artificial deve permitir o recebimento de fotos para registro de atendimento e guardar informações de diálogo respeitando a lei geral de proteção de dados (Lei n 13.709/2018)
109.	Assistente Virtual	Durante a conversa, a inteligência artificial deverá ser capaz após o recebimento de fotos para registro de atendimento, identificar se o conteúdo é inapropriado (conteúdo adulto, racismo, violência, etc.) e guardar informações de diálogo respeitando a lei geral de proteção de dados (Lei n 13.709/2018)

ID	Categoria	Requisito
110.	Assistente Virtual	Serviço de disparo de notificações por meio das regras oficiais do Facebook/Meta de acordo com o status das solicitações (Aberto, em andamento, concluído)
111.	Assistente Virtual	Permitir intervenção humana a qualquer momento durante as conversas com a inteligência artificial
112.	Assistente Virtual	A solução deverá permitir criar estruturação de informações de forma autônoma para cada perfil de atendimento, baseados em conteúdos internos (Contratante) e dados públicos de forma cognitiva
113.	Assistente Virtual	O sistema deverá possuir gestão de métricas em relação aos atendimentos (quantidade de demandas, por tipo de demanda, por localização, etc.)
114.	Assistente Virtual	O sistema deverá permitir cadastrar status da movimentação do atendimento e emitir alertas em todas as fases até a sua conclusão
115.	Assistente Virtual	Permitir transformar grande volume de arquivos (textos, site) em textos pesquisáveis através dos canais de comunicação
116.	Assistente Virtual	Permitir consultas de dados em diversos formatos de banco de dados
117.	Assistente Virtual	Permitir que o conteúdo do site instrucional possa ser transformado em conteúdo pesquisável e disponibilizado através de perguntas e respostas de forma cognitiva e contextualizada
118.	Assistente Virtual	Possibilitar dentro da plataforma, a criação de assistente virtuais com conteúdos exclusivos
119.	Assistente Virtual	Permitir a personalização das mensagens e serviços de cada menu e demais configurações
120.	Assistente Virtual	Apresentar no início do atendimento, política de privacidade e termo de uso
121.	Atendimento online	Permitir que durante a conversa, seja solicitado atendimento por um humano e inteligência artificial deverá ser capaz de direcionar para um atendente virtual(humano)

ID	Categoria	Requisito
122.	Atendimento online	Disponibilização de métricas de gestão dos atendimentos (comparativos de atendimento, avaliação do atendimento)
123.	Atendimento online	Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, totais por canais, grupo de agentes
124.	Atendimento online	Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores da Contratante (atendimento humanizado)
125.	Atendimento online	Cada operador deve ter um usuário único (login/senha)
126.	Atendimento online	Possibilitar que o backup das mensagens seja feito a qualquer momento para armazenamento interno, com capacidade de download do histórico
127.	Atendimento online	Permitir que o atendimento possa ser efetuado por setores
128.	Atendimento online	Permitir a criação de menu e submenus de atendimento
129.	Atendimento online	Avaliação de atendimento, ao final do atendimento humanizado é possível que o cliente avalie o atendimento do atendente, criando estatísticas
130.	Atendimento online	A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os atendentes
131.	Atendimento online	Plataforma disponibilizada para o colaborador, com compatibilidade para atendimento multiplataforma
132.	Atendimento online	Textos de respostas automáticas para início e final de atendimento, fora de horário de atendimento
133.	Atendimento online	Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma
134.	Atendimento online	Disponibilizar mecanismo de segurança das informações, e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados
135.	Atendimento online	Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão
136.	Atendimento online	Inserir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento

ID	Categoria	Requisito
137.	Atendimento online	Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos, de forma online
138.	Atendimento online	Permitir que a finalização do atendimento seja de forma manual pelo operador/atendente, ou por tempo de expiração a ser definido pelo contratante
139.	Atendimento online	Permitir que o atendente visualize a sua fila de espera, podendo o atendente operar com mais de um atendimento simultaneamente
140.	Atendimento online	Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso na plataforma de atendimento
141.	Atendimento online	Permitir que atendentes podem atender há um único setor ou a vários
142.	Atendimento online	Deve permitir que o administrador possa alterar a senha do atendente na interface de administração
143.	Atendimento online	Deverá permitir a seleção em árvore de atendimento conforme um caractere pré-definido (ex: 1) pessoa física. 2) pessoa jurídica. 3) falar com um atendente)
144.	Atendimento online	Criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades
145.	Atendimento online	Possuir a seleção sobre os agentes que poderão ser cadastrados nos grupos/departamentos de atendimento
146.	Atendimento online	Permitir a definição de intervalo de atendimento e apresentar mensagem para informar ao público, sobre a impossibilidade de atendimento humano, caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos (fins de semana, feriados, etc)
147.	Atendimento online	Deverá possuir usuário com privilégio para acessar métricas de atendimentos, os quais serão restritos aos atendentes
148.	Atendimento online	Possui medição de quantidade de visitantes online
149.	Atendimento online	Como parte da solução a contratada deverá fornecer os números do WhatsApp para funcionar de forma oficial
150.	Atendimento online	Permitir a criação de disparos de mensagens em massa personalizadas via sms, e-mail e WhatsApp

ID	Categoria	Requisito
151.	Atendimento online	Permitir disparo mensagens de voz (ligações automatizadas) baseadas em mensagens pré-definidas e registrando o status das ligações
152.	Atendimento online	O sistema deverá permitir o disparo através de carga de dados de fontes externas (csv) fornecidos pela Contratada, com os campos mínimos: nome, telefone e e-mail
153.	Atendimento online	O mesmo número que disparar as mensagens, deverá necessariamente estar conectado com o assistente virtual para que ele possa responder as dúvidas e solicitações do contato efetuado
154.	Atendimento online	O disparo de mensagens via WhatsApp deverá necessariamente usar a API oficial do Meta
155.	Atendimento online	Caso o cidadão decida ligar para o número que disparou a mensagem de voz, a plataforma deverá responder com mensagens de voz pré-definidas pela Contratante
156.	Atendimento online	O cidadão deverá ter a possibilidade de não receber mais mensagens. A contratada deverá fornecer ferramenta de "unsubscribe"
157.	Atendimento online	Permitir que os disparos de mensagens/ligações tenham data de início e término
158.	Atendimento online	Permitir o envio de anexos no momento da criação da automação de mensagens por WhatsApp/ e-mail
159.	Atendimento online	Possuir métricas de acompanhamento dos disparos por tipo (SMS, WhatsApp, ligações, e-mail)
160.	Atendimento online	Possuir funcionalidade de ativar e desativar disparos de uma campanha
161.	Atendimento online	Textos de respostas automáticas para início e final de atendimento, fora de horário de atendimento
162.	Atendimento online	A ferramenta deverá possuir mecanismos de validação dos dados dos contatos para a realização dos disparos
163.	Atendimento online	Possuir configuração de disparos de mensagens em dias e horários personalizados, especificados pelo contratante
164.	Atendimento online	Possuir estruturação de configuração de cadastro de níveis

ID	Categoria	Requisito
		de acesso e perfis de usuários
165.	Atendimento online	Permitir a criação de fluxos de trabalho dinâmicos com a criação de campos e tipos de documentos em tempo de execução
166.	Atendimento online	Permitir na criação dos fluxos de trabalho, associar tipo de documentos solicitados
167.	Atendimento online	Na criação dos fluxos de trabalho, permitir disparo de alertas (sms, WhatsApp, e-mail e telefone)
168.	Atendimento online	Na criação dos fluxos de trabalho, permitir a anexação de documentos (arquivo, foto(s) e vídeo(s))
169.	Atendimento online	Nas conversas com uma atendente humano, permitir a anexação de vários formatos de documentos (arquivo, foto(s) e vídeo(s))
170.	Atualização cadastral	Possuir ferramenta de conexão e configuração de múltiplas apis para uso em futuras atualizações cadastrais de pessoas jurídicas e pessoas físicas
171.	Atualização cadastral	Permitir a configuração de mapeamento de campos entre os dados retornados pela API e os campos do sistema
172.	Atualização cadastral	Possibilitar a execução do enriquecimento de dados de contatos individuais manualmente e em lote
173.	Atualização cadastral	Suportar o modo de enriquecimento e validação por inteligência artificial. Quando habilitado, realizar a consulta em múltiplas APIs simultaneamente e utilizar Inteligência Artificial para fazer a seleção das melhores informações retornadas pelas diferentes fontes. Este modo deve ser capaz de agregar dados de diferentes fontes
174.	Atualização cadastral	Permitir Atualizar automaticamente os campos do contato com as informações obtidas através do enriquecimento
175.	Atualização cadastral	Exibir os detalhes do enriquecimento realizado para cada contato, indicando a fonte de dados (API) de onde cada informação específica foi obtida
176.	Atualização cadastral	Apresentar as informações extraídas detalhadamente, como atividade principal, atividades secundárias, bairro, capital

ID	Categoria	Requisito
		social, etc.
177.	Atualização cadastral	Detectar contatos duplicados quando se tenta atualizar um contato com dados (Ex: e-mail) que já existem em outro contato na base
178.	Atualização cadastral	Disponibilizar um módulo de unificação de contatos para gerenciar os registros duplicados detectados
179.	Atualização cadastral	Incluir uma opção configurável para habilitar/desabilitar o uso da validação por Inteligência Artificial na seleção das informações
180.	Atualização cadastral	Permitir Gerar logs detalhados das operações de enriquecimento e atualização. Os logs devem registrar o que aconteceu, quais campos foram atualizados, e idealmente, os valores anterior e atual dos campos modificados
181.	Hospedagem de E-mail: Infraestrutura	Fornecer servidor dedicado ou virtual (VPS) em ambiente Linux, com acesso via painel de controle (ex: cPanel/WHM ou similar).
182.	Hospedagem de E-mail: Infraestrutura	Garantir armazenamento mínimo de 30GB por caixa postal, com capacidade de expansão.
183.	Hospedagem de E-mail: Infraestrutura	Suportar os protocolos IMAP, POP3 e SMTP, com acesso via Webmail (ex: RoundCube ou similar) e clientes de e-mail (Outlook, Thunderbird, etc.).
184.	Hospedagem de E-mail: Infraestrutura	Assegurar que o acesso aos painéis de gestão e ao webmail seja realizado exclusivamente via protocolo HTTPS e o acesso ao e-mail (envio e recebimento) utilize criptografia SSL/TLS.
185.	Hospedagem de E-mail: Infraestrutura	A empresa contratada deverá possuir Data Center em território nacional, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o Marco Civil da Internet.
186.	Hospedagem de E-mail: Serviço de E-mail	Disponibilizar painel de gerenciamento para criação, exclusão e administração de até 300 contas de e-mail, aliases, listas de distribuição e redirecionamentos.
187.	Hospedagem de E-mail: Serviço de E-mail	Permitir o envio de, no mínimo, 600 mensagens por hora por conta, com limite de 200 destinatários por mensagem.

ID	Categoria	Requisito
		O tamanho máximo por mensagem (incluindo anexos) deve ser de, no mínimo, 40MB, sendo estes parâmetros configuráveis.
188.	Hospedagem de E-mail: Serviço de E-mail	Incluir funcionalidades de respostas automáticas (aviso de férias), assinaturas personalizadas, criação de pastas e regras de filtragem de mensagens pelo usuário.
189.	Hospedagem de E-mail: Serviço de E-mail	Permitir a geração de relatórios estatísticos e logs de auditoria para envio e recebimento de e-mails, permitindo o rastreamento e a análise do fluxo de mensagens.
190.	Hospedagem de E-mail: Segurança	Implementar solução de proteção em tempo real contra spam, vírus, phishing e malwares, com possibilidade de configuração de listas de bloqueio (blacklist) e liberação (whitelist) a nível de servidor e de usuário.
191.	Hospedagem de E-mail: Segurança	Manter um Sistema de Detecção de Intrusos (IDS/IPS) para monitoramento e bloqueio de atividades maliciosas.
192.	Hospedagem de E-mail: Segurança	Exigir a implementação de políticas de senhas fortes e, se possível, autenticação de dois fatores (2FA) para acesso ao painel de controle e webmail.
193.	Hospedagem de E-mail: Backup e Recuperação	Realizar backup diário completo de todas as caixas postais e configurações do servidor, com retenção mínima de 30 dias.
194.	Hospedagem de E-mail: Backup e Recuperação	A solução deve permitir a recuperação de dados de e-mails e área de armazenamento pelo período mínimo de 30 dias, contados a partir da data em que o usuário removeu o item da lixeira.
195.	Hospedagem de E-mail: SLA	Garantir a disponibilidade (uptime) do serviço de e-mail de, no mínimo, 99,8% ao mês.
196.	Hospedagem de E-mail: SLA	Oferecer suporte técnico multicanal (telefone, e-mail, portal de chamados) disponível em horário comercial (8x5), com opção de suporte 24x7 para incidentes críticos.
197.	Hospedagem de E-mail: SLA	Para incidentes críticos (serviço indisponível), o tempo de resposta deve ser de até 30 minutos e o tempo de solução de até 4 horas.

ID	Categoria	Requisito
198.	Hospedagem de E-mail: SLA	Para incidentes de alta prioridade, o tempo de resposta deve ser de até 1 hora e o tempo de solução de até 8 horas.
199.	Hospedagem de E-mail: SLA	Para solicitações de serviço, o tempo de resposta deve ser de até 2 horas, com tempo de execução conforme a complexidade.
200.	Sustentação de Word- Press: Manutenção	Fornecer infraestrutura em nuvem compatível com o porte do município e manter o núcleo (core) do WordPress, temas e plugins sempre atualizados para as últimas versões estáveis, realizando as atualizações em ambiente de homologação antes da aplicação em produção.
201.	Sustentação de Word- Press: Manutenção	Realizar monitoramento contínuo do site para garantir seu perfeito funcionamento, incluindo a correção de links quebrados, erros de script e outros problemas técnicos.
202.	Sustentação de Word- Press: Manutenção	Realizar análise e otimização periódica da performance do site, incluindo otimização de banco de dados, imagens e cache para garantir um tempo de carregamento rápido.
203.	Sustentação de Word- Press: Segurança	Efetuar monitoramento 24x7 contra atividades maliciosas, injeção de malware, tentativas de invasão e ataques de força bruta.
204.	Sustentação de Word- Press: Segurança	Implementar e gerenciar um Firewall de Aplicação Web (WAF) para proteger o site contra vulnerabilidades conhecidas e ataques comuns a aplicações web.
205.	Sustentação de Word- Press: Segurança	Em caso de infecção por malware, a contratada deverá ser responsável pela limpeza completa do site e pela análise da causa raiz para evitar reincidências.
206.	Sustentação de Word- Press: Backup e Recupe- ração	Executar backup diário completo do site (arquivos e banco de dados), com armazenamento externo e retenção mínima de 30 dias.
207.	Sustentação de Word- Press: Backup e Recupe- ração	Manter um procedimento claro e rápido para restauração completa do site a partir do backup em caso de falha crítica ou perda de dados.
208.	Sustentação de Word- Press: SLA	Garantir a disponibilidade (uptime) do site de, no mínimo, 99,9% ao mês.

ID	Categoria	Requisito
209.	Sustentação de Word-Press: SLA	Disponibilizar suporte técnico especializado em WordPress, disponível via portal de chamados, e-mail e telefone.

5. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. LICENCIAMENTO DE SOFTWARE

5.1.1. A aquisição da licença de direito para uso do software de solução completa, conforme especificações contidas neste Termo de Referência.

5.1.2. Nas hipóteses de término da vigência do contrato ou sua rescisão por qualquer motivo, o módulo ficará disponível com a opção "CONSULTA", ou seja, terá o uso para produção bloqueado, mantendo o acesso de leitura a todas as funcionalidades de todos os módulos, durante prazo máximo de 3 (três) meses.

5.1.3. Ainda, nas hipóteses de término da vigência do contrato ou sua rescisão por qualquer motivo, a contratada deverá fornecer backup completo do banco de dados em formato TXT, em até 60 dias após o encerramento das atividades.

5.1.4. O envio dos dados ocorrerá através de Protocolo de Transferência de Arquivos – FTP, a ser disponibilizado pela CONTRATANTE, ou, outra forma mais adequada, de forma a garantir a segurança digital dos dados, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados.

5.1.5. Licenciamento do aplicativo e sistemas, os quais deverão atender as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência.

5.1.6. A licença para uso do Software (Sistema) deverá sempre manter os programas com as últimas atualizações no Contratante.

5.2. IMPLANTAÇÃO

5.2.1. Durante o prazo de implantação, deverá ser cumprida a atividade de configuração dos sistemas contratados.

5.2.2. Na implantação dos Sistemas contratados, deverá estar incluso todas as parametrizações e adequações necessárias à efetiva entrada em produção de forma a deixar o ambiente de acordo com as rotinas dos públicos-alvo, compreendendo:

- 5.2.2.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;
- 5.2.2.2. Configuração dos canais de atendimento conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- 5.2.2.3. Configuração e parametrização dos treinamentos de conteúdo da Inteligência Artificial;
- 5.2.2.4. Criação das contas de administradores e supervisores;

- 5.2.2.5. Criação dos grupos de atendimento;
 - 5.2.2.6. Criação dos e configuração dos atendentes;
 - 5.2.2.7. Criação do fluxo de trabalho para cada um dos canais disponibilizados;
 - 5.2.2.8. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;
 - 5.2.2.9. Criação de número de WhatsApp exclusivo;
 - 5.2.2.10. Homologação do número oficial dentro do painel de administração do META;
 - 5.2.2.11. Coleta de dados (informações gerais) e implementação na solução.
 - 5.2.2.12. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático com manuais de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a solução fornecida
- 5.2.3. O Contratante disponibilizará técnicos para dirimir dúvidas, acompanhar e fiscalizar a execução das atividades e decidir as questões técnicas submetidas pela empresa contratada, registrando em relatório as deficiências verificadas, encaminhando notificações à empresa contratada para imediata correção de irregularidades.
- 5.2.4. O recebimento das atividades de implantação e treinamento se darão mediante aceite formal do ambiente licitado, devendo ser obrigatoriamente antecedido de procedimentos de validação pelo Secretário ou chefe de setor onde o ambiente foi implantado, bem como, do Fiscal de Projeto, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados.
- 5.2.5. Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser previa e formalmente acordados e documentados entre as partes.
- 5.2.6. O prazo para implantação do sistema é de 30 dias a contar da liberação da autorização de serviço.
- 5.2.7. A disponibilização dos Sistemas e suporte técnico se dará concomitantemente com a implantação.
- 5.2.8. O Ambiente Computacional, a ser fornecido pela Contratada, poderá ser próprio ou de terceiro e deverá ser configurado com recursos de servidores de banco de dados, servidores de aplicativos, servidores de firewall e segurança junto com a disponibilização dos Sistemas no início da implantação.
- 5.2.9. O treinamento inicial dos usuários deverá estar incluso no preço da implantação.
- 5.2.10. O treinamento deverá ser realizado dentro do período denominado "Implantação" em carga mínima de 4 (quatro) horas/aula, com limites de 10 (dez) usuários por turma, até que sejam contemplados todos os usuários previstos.

5.2.11. O treinamento deverá compreender métodos suficientes de capacitação para normal uso do ferramental tecnológico a ser fornecido.

5.2.12. O Contratante apresentará à Contratada a relação dos colaboradores a serem treinados.

5.2.13. Na reunião de *kick-off*, deverá ser apresentado o planejamento de execução das rotinas de treinamento durante o período de implantação.

5.2.14. O treinamento dos usuários externos se dará na forma de palestras em auditórios ou salas a serem organizadas pela Contratada ou por tecnologia EAD – Ensino à Distância.

5.2.15. Os treinamentos serão realizados nas dependências das instalações do Contratante, em ambiente próprio, com a infraestrutura necessária, ou por meio de plataforma on-line, cabendo à Contratada o fornecimento de apostilas e/ou outros materiais didáticos específicos ao treinamento.

5.3. SUPORTE TÉCNICO

5.3.1. Durante o período contratual deverá ser garantido atendimento para suporte técnico, no horário das 08h às 18h, de segundas às sextas feiras, exceto feriados, através de técnicos habilitados com o objetivo de:

5.3.2. Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas.

5.3.3. Orientar os usuários na operação ou utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, licenças, mudanças de cargos etc..

5.3.4. Auxiliar o usuário, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas.

5.3.5. O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione.

5.3.6. A Contratada deverá promover atendimento através de sistema de chamado eletrônico, WhatsApp, chat online e contato telefônico.

5.3.7. O NÍVEL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (SLA) visa estabelecer prazos para correção do sistema quando ocorrer algum incidente, ou seja, uma ocorrência não planejada que interrompe ou reduz a qualidade do funcionamento dos sistemas.

5.3.8. Será considerada hora útil das 8h às 18h, horário de Brasília, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos.

5.3.9. Os chamados deverão ser registrados no canal eletrônico de chamados disponibilizado pela CONTRATADA em qualquer horário, no entanto, se registrados fora do horário estabelecido no subitem acima, a contagem dos prazos iniciar-se-á às 8h do primeiro dia útil subsequente.

5.3.10. O registro de chamados para o suporte será ilimitado.

5.3.11. Os incidentes serão classificados de acordo com seu tipo.

5.3.12. Os incidentes serão classificados de acordo com seus níveis de severidade para o Contratante, conforme planilha a seguir:

Tabela 1. PRAZOS PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS TÉCNICOS		
Nível de Severidade	Prazo para solução do problema (solução de contorno imediato)	Prazo para solução definitiva da CAUSA do problema
Baixo	Até 72 horas úteis	160 horas úteis
Média	Até 24 horas úteis	72 horas úteis
Alta	Até 8 horas úteis	48 horas úteis
Crítico	Até 6 horas úteis	16 horas úteis
DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE		
Crítico:	Incidente com paralisação total dos sistemas, parte essencial dela, ou comprometimento gravíssimo de dados, processos ou ambiente.	
Alto:	Incidente com paralisação de parte dos sistemas ou comprometimento grave de dados, processos ou ambiente.	
Médio:	Incidente sem paralisação dos sistemas, porém com comprometimento de dados, processos ou ambiente.	
Baixo:	Incidente sem paralisação dos sistemas e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente	

DÚVIDAS DE USO	
Nível de Severidade	Prazo para sanar a dúvida
Crítico	Até 24 horas corridas
Alto	Até 24 horas úteis
Médio	Até 48 horas úteis
Baixo	Até 72 horas úteis
DESCRIÇÃO DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE	
Crítico:	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade crítica pa-

	ra o Contratante naquele momento, com altíssimo risco de comprometimento de prazos.
Alto:	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade importante para o Contratante naquele momento, com alto risco de comprometimento de prazos.
Médio:	Dúvida que impeça a realização de determinada funcionalidade. De forma mais eficiente, com baixo risco de comprometimento de prazos.
Baixo:	Demais dúvidas sobre a utilização dos sistemas, sem risco de comprometimento de prazos.

5.3.13. Os prazos acima descritos começarão a contar a partir do registro do chamado.

5.3.14. Excepcionalmente para resolutividade de questões emergenciais de alto impacto, reserva-se ao Contratante o direito de abrir chamado e ter a questão solucionada dentro dos prazos acima previstos para alta criticidade em horários e dias diferentes dos descritos acima.

5.3.15. Considera-se como solução provisória do problema a correção, mesmo que paliativa (solução de contorno), do mau funcionamento registrado.

5.3.16. Considera-se como solução da causa do problema a correção definitiva da situação que provocou o mau funcionamento registrado.

5.3.17. Poderão ser concedidas eventuais prorrogações de prazos quando devidamente justificadas pela CONTRATADA e mediante a concordância da autoridade competente da pasta.

5.4. **MANUTENÇÃO**

5.4.1. A Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção legal e corretiva dos sistemas contratados, durante a execução do contrato, incluindo as seguintes atividades:

5.5.1.1. Manutenção corretiva: é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário para corrigir falhas ou defeitos identificados em um software já em produção, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integração, com prazo máximo de até 10 (Dez) dias úteis para resolução, considerando que o funcionamento do serviço afetado é essencial para a população. Sem cobrança.

5.5.1.2. Manutenção legal: em caso de mudança na legislação Federal e Estadual, será elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema, durante vigência contratual. Caso não haja tempo

hábil para implementá-las até o início das respectivas vigências, a Contratada, juntamente com o Contratante, procurará alternativas para atender as determinações legais até a atualização do sistema. Serão pagos por hora técnica autorizada e efetivada.

5.5.1.3. Manutenção legal municipal: em caso de mudança na legislação municipal, será elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema, durante vigência contratual.

5.5.2. A empresa Contratada deverá disponibilizar a atualização de versão dos sistemas, sempre que necessário para atendimento da legislação Federal vigente e das normas e procedimentos dos órgãos reguladores, publicar novas versões de atualizações de sistemas/programas, deverá ser atualizada concomitantemente, sem quaisquer ônus adicionais para o Município, durante a vigência contratual.

5.5.3. Modelos de informação, requisitos de segurança e funcionalidade deverão ser periodicamente atualizados.

5.5.4. A cada nova atualização dos sistemas, a Contratada deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem

5.5.5. As atualizações de versões deverão ser previamente informadas e as datas e horários das janelas dos processamentos de novas versões, deverão pactuados com a equipe de Tecnologia da Informação (TI) do Contratante.

5.5. SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO (SOB DEMANDA)

5.6. O fornecedor deverá considerar um valor de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;

5.7. O fornecedor deverá considerar um valor de serviços profissionais para desenvolvimento de novas funcionalidades para atender o município;

5.8. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade;

5.9. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos/externos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;

5.10. As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST;

5.11. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança deverão ser disponibilizadas pela CONTRATANTE;

5.12. A solicitação deverá ser efetuada mediante ordem de serviço enviada a contratada. A contratada deverá enviar proposta de consumo de horas com detalhamento do seu uso.

5.13. DOS INDICADORES E NÍVEIS DE SERVIÇOS

5.13.1. Para efeito de mensuração dos Níveis de Serviços serão considerados os seguintes indicadores:

NÍVEIS DE SERVIÇO	
INDICADOR	DESCRIÇÃO
Tempo de Solução do Problema (solução contorno)	Tempo médio de solução do problema dos atendimentos de chamados de suporte técnico, por nível de severidade.
Tempo de Solução da Causa Problema	Tempo médio de solução da causa do problema de chamados de suporte técnico, por nível de severidade.
Tempo de Esclarecimento	Tempo médio despendido para sanar dúvidas de uso, por nível de severidade.
Satisfação	Grau de satisfação do usuário demandante.

5.13.2. O cálculo dos tempos médios será feito pela diferença entre data-hora de abertura do chamado e data-hora previstos nas tabelas do item acima.

5.13.3. O valor final será expresso em horas, considerando-se as duas primeiras casas decimais, desprezando-se as demais.

5.13.4. Serão considerados no cálculo dos tempos médios apenas os chamados fechados no mês do faturamento.

5.13.5. Será considerado que os níveis de serviços foram atingidos se:

5.5.5.1. Os indicadores de tempo forem iguais ou inferiores aos valores constantes das tabelas do item 12 - Níveis de Serviço acima.

5.5.5.2. Se o indicador SATISFAÇÃO estiver maior ou igual a 80% (oitenta por cento), ou seja, se 80% ou mais dos demandantes indicaram estar "satisfeitos" com o atendimento em geral.

5.14. PRAZO DE ENTREGA E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

5.14.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 meses contados a partir da data da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021, podendo ser prorrogado nos termos da Lei.

Item	Descrição do Produto/Serviço	Mês 1	Mês 2 a 24
01	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO	X	
02	LICENÇA MENSAL DA SOLUÇÃO COMPLETA		X
03	MENSAGENS DE SESSÃO: CONVERSAS ATIVAS E RECEPTIVAS MENSAIS 20.000/mês		X
04	PACOTE DE MENSAGEM: 20.000/ MÊS. 2.000 CONVERSAS, 10.000 MENSAGENS DE UTILIDADE, 5.000 MENSAGENS DE MARKETING E 1.500 LIGAÇÕES.	x	x
04	SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SOB DEMANDA		X

5.14.2. Cronograma de execução abaixo:

6. LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços serão prestados nas dependências do MUNICÍPIO DE Nova Iguaçu-RJ, localizado à R. Pedro Á. Cabral, 305 - Centro, Nilópolis - RJ, 26525-051, em dias úteis no horário das 09:00 às 18:00. Se tratando de serviços em nuvem, deverão ser disponibilizados online via WEB, e o suporte e manutenção poderão ser realizados de forma remota ou presencialmente, conforme a necessidade.

7. SIGILO DE INVIOABILIDADE

7.1. A Contratada deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante os procedimentos de fornecimento dos produtos objeto deste Termo de Referência.

8. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

8.1. O CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da Contratada, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o objeto licitado, cabendo-lhe, entre outras providências de ordem técnica:

8.1.1. Realizar com a Contratado contato informais, sem prejuízo dos formais, com a finalidade de facilitar e agilizar o fornecimento do objeto licitado, desde que posteriormente formalizados.

8.1.2. Apurar eventuais faltas da Contratada que possam gerar a aplicação das sanções previstas, sob pena de responsabilidade.

8.1.3. Realizar gestão para sanar casos omissos, na sua esfera de atribuições, submetendo à autoridade competente as questões controvertidas decorrentes da execução do objeto licitado, objetivando a solução das questões suscitadas.

8.2. Cumprir e fazer cumprir as cláusulas e condições pactuadas avençadas.

8.3. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes do Contratante, especialmente designados.

8.4. O representante do Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

8.5. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

8.6. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle adequados.

8.7. O Fiscal e/ou Gestor do contrato, ao verificarem que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverão comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

8.8. O representante do Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

8.9. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no art. 155 da Lei nº 14.133/2021.

8.10. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do servidor serão solicitadas à autoridade competente do Contratante, para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no art. 155 da Lei nº 14.133/2021.

8.11. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

8.12. A entrega dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo Gestor do Contrato e Fiscal Técnico, Administrativo e Requisitante, devendo todos os representantes atestarem os documentos da despesa quando comprovada a fiel e correta execução para fins de pagamento.

8.13. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes e prepostos.

8.14. Dentre as competências dos servidores designados para a gestão, acompanhamento e fiscalização dos serviços contratados, caberão as seguintes atividades:

8.14.1. Verificar, junto à Contratada e seu preposto, se as providências necessárias, para o bom andamento dos serviços, estão sendo tomadas.

8.14.2. Emitir pareceres em todos os atos da Contratada relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações e rescisão do Contrato.

8.14.3. Sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com as especificações técnicas e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de serviços em não conformidade com o solicitado.

8.14.4. Promover o registro das ocorrências verificadas, durante a execução do Contrato adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no § 1º, art. 117, da Lei nº 14.133/2021.

8.14.5. Exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da propostas da Contratada e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da Contratada que comprometa a perfeita execução dos serviços. crie obstáculos à fiscalização. não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão. e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço a fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.

9. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O prazo de execução dos serviços será de 24 meses e começará a contar a partir da data indicada no Termo de Autorização de Início dos Serviços, a ser emitido pela SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA do MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ, conforme cronograma de execução previsto no item 5.14.2 deste termo.

9.2. O prazo de início dos serviços ou de execução poderá ser prorrogado mantidas as demais condições da contratação e assegurada a manutenção do seu equilíbrio econômico-financeiro, desde que ocorram motivos devidamente evidenciados e sujeitos à análise prévia do setor requisitante e aprovação da Administração do município de NILÓPOLIS-RJ.

9.3. Eventual pedido de prorrogação deverá ser encaminhado ao setor de Protocolo Geral, localizado à R. Pedro Á. Cabral, 305 - Centro, Nilópolis - RJ, 26525-051.

10. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O prazo de vigência da contratação será de 24(vinte e quatro) meses, contados da data indicada no Termo de Autorização de Início dos Serviços, a ser emitida pelas SECRETARIAS MUNICIPAL DE FAZENDA E GOVERNO do MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ, após a formalização deste **CONTRATO** e da sua publicação no **Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)**.

10.2. O prazo de vigência do CONTRATO poderá ser prorrogado, em periodicidade sucessiva em relação ao seu prazo inicial, respeitado o prazo máximo de 10 (dez) anos previsto no artigo 107 da Lei Federal 14.133/21, desde que as condições e os preços permaneçam vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a sua extinção sem ônus para qualquer das partes.

11. GARANTIA CONTRATUAL

11.1. Em razão da previsão de estimativa financeira de pequeno valor, não se recomenda a adoção da exigência de garantia financeira para a futura contratação, visto, ainda, que em tese, os riscos que possam advir da sua execução não apontam proporcionalmente para potenciais prejuízos financeiros.

12. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

12.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

12.1.1. Executar os serviços contratados conforme especificações deste termo e de sua proposta, com a alocação dos empregados e recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, bem como providenciar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade necessárias para execução do objeto.

12.1.2. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

12.1.3. Executar os serviços objeto do presente termo rigorosamente no prazo pactuado, bem como cumprir todas as demais obrigações impostas pelo Edital e seus anexos.

12.1.4. Manter, durante toda a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições de habilitação e *qualificação* exigidas no edital.

12.1.5. Aceitar os acréscimos ou supressões do objeto nos limites fixados no art. 125 da Lei Federal n.º 14.133/21.

12.1.6. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos e preços de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.

12.1.7. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

12.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, securitárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.

12.1.9. Responsabilizar-se e indenizar por eventuais danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a Fiscalização, ficando o MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ, autorizado a descontar da garantia, caso exigida, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

12.1.10. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, observando, ainda, as normas de segurança da Contratante, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

12.1.11. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146/2015.

12.1.12. As obrigações e responsabilidades da Contratada serão suspensas se a prestação dos serviços for obstada por motivo de greve, sabotagem, rebelião e/ou enchente, comprovadamente, imprevisíveis e alheios ao controle da mesma, devendo nesses casos o evento motivador da paralisação dos serviços ser comunicado, formalmente, ao MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ em 24h (vinte e quatro horas) de sua ocorrência.

12.1.13. Credenciar, junto ao MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ, preposto(s) que atenderá(ão) às requisições dos serviços e receberá(ão) as instruções do responsável pelo

gerenciamento e fiscalização, bem como prestará(ão) às autoridades competentes as informações e assistência necessárias ao bom cumprimento de suas funções durante a execução contratual.

12.1.14. Atender às medidas técnicas e administrativas determinadas pela Fiscalização.

12.1.15. Prestar todo e qualquer esclarecimento ou informação solicitada pela Fiscalização da Contratante.

12.1.16. Garantir acesso, a qualquer tempo, da Fiscalização ao serviço em contratação.

12.1.17. Cientificar, imediatamente, à Fiscalização qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verificar no serviço.

12.1.18. É vedada a transferência de responsabilidade da contratada para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

12.1.19. Será permitida a subcontratação parcial dos serviços para datacenter.

12.1.20. A subcontratação não exclui a responsabilidade da contratada perante o Município, quanto à qualificação técnica do serviço.

12.1.21. A subcontratação depende de autorização prévia da Prefeitura do Município, de forma a avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessária para a execução dos serviços.

12.1.22. Em havendo a subcontratação parcial dos serviços, permanece a responsabilidade integral da contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-se realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

12.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

12.2.1. Expedir a Autorização de Início de Serviços necessária para o começo da prestação de serviços por parte da contratada.

12.2.2. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso de prepostos ou representantes da contratada às dependências da contratante relacionadas à execução do objeto deste Termo de Referência.

12.2.3. Promover o acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratado, verificando, ainda, a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação e prestando as informações e esclarecimentos necessários à execução do objeto contratado, que venham a ser solicitados por representante legal ou preposto da contratada.

12.2.4. Reservar à fiscalização o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos contratualmente e tudo o mais que se relacione

com a prestação dos serviços, desde que não acarrete ônus para o MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ ou modificação das obrigações.

12.2.5. Notificar a contratada, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

12.2.6. Manter, através da Fiscalização, registros de ocorrências com a junção de documentos relacionados com eventuais serviços realizados em desconformidade com a contratação.

12.2.7. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos com as especificações constantes do termo de referência, edital de licitação e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos.

12.2.8. Efetuar o pagamento à contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos contratualmente.

12.2.9. Conduzir os procedimentos relativos a aplicação de reajuste e revisão de preços, se cabível.

12.2.10. Aplicar à contratada, penalidades administrativas por descumprimento das obrigações contratuais e do edital de licitação.

12.2.11. Sustar, no todo ou em parte, a execução dos serviços, sempre que a medida for considerada necessária.

12.2.12. Arcar com as despesas de publicação do extrato contratual no Diário Oficial do Município, bem como dos termos aditivos que porventura venham a ser firmados.

13. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. 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 GLOBAL**.

14. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO E COOPERATIVAS

14.1. Não será admitida a participação de pessoas jurídicas em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, por não se tratar de execução contratual de dimensão de alta complexidade e grande vulto financeiro.

15. QUALIFICAÇÃO E CAPACIDADE TÉCNICA

15.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, feita por Atestado(s) ou Certidão(ões) fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a capacitação técnica da empresa em executar

serviço de características semelhantes ao objeto da presente licitação, devidamente assinado(s), carimbado(s) e preferencialmente em papel timbrado da empresa ou órgão tomador do serviço, sendo considerado para fins de habilitação o cumprimento de no mínimo 50% da execução dos serviços (Acórdão TCU nº 3663 – Primeira Câmara, de 07.06.2016), de acordo com as especificações e quantitativos descritos no Termo de Referência.

15.2. Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) de serviços similares ao objeto da licitação que demonstre(m) que a empresa prestou serviços compatíveis com o objeto deste pregão.

15.3. A comprovação a que se refere o item anterior poderá ser efetuada pelo somatório das quantidades realizadas em tantos contratos quanto dispuser o licitante.

15.4. Conforme o disposto no art. 59, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, os conteúdos dos atestados/declarações poderão ser objeto de averiguação do corpo técnico do Contratante, que, por meio de diligências presenciais, ou baseada em análise documental, emitirão parecer técnico quanto à verificação do conteúdo dos respectivos documentos de comprovação técnica.

15.5. A licitante, classificada pelo critério de menor preço global, deverá realizar a demonstração – POC (Proof of Concept) das funções ofertada, para fins de conformidade as funções obrigatórias especificadas no Anexo C – Teste de Conformidade deste Termo de Referência.

16. VISTORIA TÉCNICA

16.1. Com o objetivo de avaliar as condições de execução do objeto e esclarecer eventuais dúvidas, fica facultada às empresas interessadas a realização de vistoria técnica, de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre 10h e 17h, devendo ser previamente agendado com as SECRETARIAS MUNICIPAL DE FAZENDA E COMUNICAÇÃO do MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ, através do e-mail: fazenda@nilopolis.rj.gov.br e comunicacao@nilopolis.rj.gov.br

16.2. A não realização de vistoria implicará na aceitação tácita das exigências constantes neste Termo de Referência, não sendo aceitas justificativas, em qualquer época, de desconhecimento de estado, condições do local, fatos e detalhes que impossibilitem ou dificultem a execução dos serviços ou o cumprimento de todas as suas obrigações.

17. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

17.1. Para fins da avaliação da qualificação econômico-financeira o licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

17.1.1. Balanços patrimoniais e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, acompanhados dos Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário, o qual deverá estar devidamente registrado na Junta Comercial ou no Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas da sede ou domicílio da empresa, ou ainda, pelo Sistema Público de Escrituração Digital (SPED).

17.1.2. Os documentos passíveis de apresentação, referidos no item 17.1.1 limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos, na forma do artigo § 6º do artigo 69 da Lei Federal 14.133/21.

17.1.3. A situação econômico-financeira das empresas licitantes será avaliada pelos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência (SG), os quais deverão ser superiores a 1 (um).

LG =	$\frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE}}$
LC =	$\frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$
SG =	$\frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE}}$

17.2. A licitante que evidenciar índices contábeis iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente.

17.3. Também deverá apresentar junto com os documentos de habilitação a comprovação de Patrimônio Líquido e/ou Capital Social correspondente a 10% (dez por cento) do valor total de cada lote.

17.4. 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).

17.5. Se, após a data do levantamento dos demonstrativos contábeis, tiver havido modificações contratuais que importem na alteração do patrimônio líquido, representado pelo aumento do capital social com recursos não existentes no patrimônio líquido na data do último

balanço patrimonial, será esta considerada, desde que homologada pela junta comercial e acompanhada das peças contábeis que reflitam essa alteração.

17.6. A licitante deverá apresentar demonstração e declaração, assinada por profissional habilitado da sua área contábil, que ateste o atendimento dos índices econômico-financeiros previstos e exigíveis na licitação.

17.7. 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. *(se for o caso)*

17.8. Certidão negativa de falência, concordata ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica há menos de 90 (noventa) dias da data da licitação, exceto quando dela constar o prazo de validade.

18. DA SUBCONTRATAÇÃO

18.1. Será permitida a subcontratação parcial dos serviços para datacenter.

18.2. A subcontratação não exclui a responsabilidade da contratada perante o MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ, quanto à qualificação técnica do serviço.

18.3. A subcontratação depende de autorização prévia da Prefeitura do MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ, de forma a avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessária para a execução dos serviços.

18.4. Em havendo a subcontratação parcial dos serviços, permanece a responsabilidade integral da contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-se realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

19. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

19.1. O gerenciamento e a fiscalização do contrato caberão, respectivamente, a servidores da Secretaria de Fazenda e Comunicação do MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ, que determinará(ão) o que for necessário para regularização de faltas ou defeitos, nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021 e da Resolução TCE nº 379/2021, na(s) sua(s) falta(s) ou impedimento(s), ao(s) seu(s) substituto(s).

19.2. Ficam reservados ao Gestor do contrato, o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, omissos ou duvidosos não previstos no processo administrativo e tudo o

mais que se relacione com o objeto contratado, desde que não acarrete ônus para o MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ ou modificação da contratação.

19.3. As decisões que ultrapassarem a competência do gestor do contrato deverão ser solicitadas formalmente à autoridade administrativa imediatamente superior, em tempo hábil para a adoção de medidas.

19.4. A Contratada deverá aceitar, antecipadamente, todos os métodos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela Gestão e Fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos, soluções e comunicações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades.

19.5. A existência e a atuação da gestão e da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da Contratada, no que concerne ao objeto da contratação, às implicações próximas e remotas perante a Contratante ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de irregularidades decorrentes da sua execução contratual não implicará corresponsabilidade da Contratante ou de seus prepostos, devendo, ainda, a Contratada, sem prejuízo das penalidades previstas, proceder ao ressarcimento imediato a Contratante dos prejuízos apurados e imputados a falhas em suas atividades.

20.CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

20.1. Executados os serviços, na forma estipulada neste termo de referência, os mesmos serão recebidos definitivamente, no prazo de 5 dias úteis/corridos, após executada a conferência e verificação do teor do respectivo documento fiscal com os relatórios emitidos pela contratada, com a necessária atestação da fatura mensal.

20.2. Após o recebimento provisório, a fiscalização avaliará as características de cada item, identificando eventuais problemas. Estando em conformidade, será efetuado o recebimento definitivo.

20.3. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que o objeto foi executado em desacordo com o especificado, com defeito ou incompleto, a fiscalização notificará por escrito a contratada, interrompendo-se os prazos de recebimento e ficando suspenso o pagamento até que sanada a irregularidade.

20.4. O recebimento definitivo do objeto será efetuado mensalmente pela Secretaria de Fazenda do MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ, nos termos do art.140, inciso II, alínea *b*, da Lei Federal nº 14.133/2021, no prazo máximo de 7 dias corridos, depois de verificada a conformidade das quantidades e especificações com aquelas contratadas e consignadas no Termo de Referência.

20.5. O aceite/aprovação dos serviços pelo MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ não exclui a responsabilidade civil do fornecedor por vício de quantidade e/ou qualidade ou disparidades com as especificações estabelecidas no Termo de Referência.

21. FORMA DE PAGAMENTO

21.1. A contratada deverá apresentar a documentação para a cobrança respectiva à Secretaria de Fazenda, até o 5º (quinto) dia útil posterior à data final do período de adimplemento da obrigação.

21.2. Para execução do pagamento, a contratada deverá emitir nota fiscal correspondente à sede ou filial que apresentou a documentação na fase de habilitação, sem emendas, rasuras ou borrões, legível e em nome do MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ, CNPJ nº 29.138.286/0001-58, situado à R. Pedro Á. Cabral, 305 - Centro, Nilópolis - RJ, 26525-051. O pagamento será efetuado pelo município em parcelas, à medida que o objeto for executado, mediante crédito em conta corrente da Contratada, até o 30º (trigésimo) dia consecutivo, contado da atestação da nota fiscal, verificado o recebimento do objeto contratual e cumpridas as formalidades legais e contratuais previstas, bem como observadas as condições estabelecidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e a ordem cronológica prevista no artigo 141 da Lei Federal 14.133/21.

21.3. Verificado qualquer erro, o documento de cobrança será devolvido à Contratada, e o prazo para pagamento será contado somente a partir da data de reapresentação da nota fiscal/fatura isenta de erros.

22. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1. No caso de descumprimento total ou parcial das condições deste Termo de Referência e do correspondente Edital, o **MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ**, sem prejuízo das perdas e danos e das multas cabíveis, nos termos da lei civil, aplicará à CONTRATADA, conforme o caso, as penalidades previstas nos artigos 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/21.

23. SUSTENTABILIDADE

23.1 A Contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, no que couber, assegurando a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental específicos, inclusive:

23.1.1 menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água.

23.1.2 preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local.

23.1.3 maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia.

- 23.1.4 maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local.
- 23.1.5 maior vida útil e menor custo de manutenção de bens.
- 23.1.6 uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais.
- 23.1.7 origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços.
- 23.1.8 adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas e de segurança e medicina do trabalho para seus empregados.
- 23.1.9 administrar situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos empregados, colaboradores, usuários e ao meio ambiente.
- 23.1.10 conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e envolvidos na prestação dos serviços.
- 23.1.11 realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de redução de consumo de água e redução da produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.
- 23.1.12 disponibilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), quando aplicável, para a execução das atividades de modo confortável, seguro e de acordo com as condições climáticas, favorecendo a qualidade de vida no ambiente de trabalho.
- 23.1.13 orientar sobre o cumprimento, por parte dos funcionários, das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas da prestação de serviço, zelando pela segurança e pela saúde dos usuários.
- 23.1.14 respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.
- 23.1.15 orientar seus empregados para a destinação dos resíduos recicláveis descartados aos devidos coletores de resíduos recicláveis existentes nas dependências do CONTRATANTE.
- 23.2 A licitante deverá apresentar Declaração de Sustentabilidade Ambiental, conforme modelo constante deste Termo de Referência (Anexo B – Declaração de Sustentabilidade Ambiental), a ser apresentado na fase de aceitação da proposta.
- 23.3 A exigência visa atender aos dispositivos normativos, acima enumerados, bem como demais normativos acerca dos critérios de sustentabilidade socioambiental, de forma a estabelecer que a licitante promova ações ambientais por meio de treinamento de seus colaboradores, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, visando o cumprimento das ações estabelecidas neste Termo de Referência, que se

estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

24. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

24.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do **MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ**.

24.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Fonte de Recursos: 001.0000 – Aplicação Geral

Programa de Trabalho: 04.122.0004.2001 – Manutenção das Atividades Administrativas

Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica

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

25. CONSIDERAÇÕES FINAIS

25.1. Este termo de referência constituirá parte integrante do edital da licitação a ser instaurado para viabilizar a contratação de empresa devidamente qualificada e que apresente o melhor preço para fornecimento do bem objeto desta demanda.

25.2. As empresas interessadas em participar da licitação serão integralmente responsáveis pela avaliação e levantamento dos custos relativos à execução do objeto, sendo inteiramente responsáveis por eventuais prejuízos decorrentes de avaliação equivocada ou da ausência desta.

26. ANEXOS

26.1. Anexo A – Modelo de Proposta de preços

26.2. Anexo B – Declaração de Sustentabilidade Ambiental.

26.3. Anexo C – Prova de Conceito

Nilópolis, 16/04/2026

<i>Elaborado:</i> Anderson da Silva Machado Diretor do DRI Mat. 15402	
Aprovado: Janaina Tellini da Costa Pereira Secretária Municipal de Fazenda Mat. 15.294	Aprovado: Davi Mendes Chagas dos Santos Secretário Municipal de Comunicação Mat. 28.668

ANEXO A – PROPOSTA DE PREÇOS

À

PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS

A/C. SETOR DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Objeto: **Contratação de serviços de tecnologia da informação que abrangem a implantação, suporte técnico e manutenção de plataforma de comunicação e atendimento digital, utilizando inteligência artificial generativa integrada à plataforma WhatsApp. Inclui-se ainda a sustentação técnica, hospedagem e manutenção do site institucional e do portal do contribuinte, bem como o fornecimento, configuração e suporte técnico de caixas de e-mail institucionais**, conforme especificações e quantidades estabelecidas neste Termo de Referência e nos requisitos da contratação descritos nos Estudos Técnicos Preliminares realizados com a finalidade de atender a demanda identificada no âmbito da

Item	Descrição do Produto/Serviço	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
01	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO	1		
02	LICENÇA MENSAL E SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO COMPLETA	24		
03	SUSTENTAÇÃO SITE INSTITUCIONAL E FORNECIMENTO DE CAIXAS DE E-MAIL	24		
04	PAGOTE DE MENSAGENS: 20.000/mês. 2.000 conversas, 10.000 mensagens de utilidade, 5.000 mensagens de marketing e 1.500 sms, 1.500 ligações	480.000		
05	SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SOB DEMANDA	500		
Total geral				

SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA do **MUNICÍPIO DE NILÓPOLIS-RJ**.

- Os preços acima mencionados estão inclusos todos os custos necessários a aquisição de produtos ou serviços pretendidos, inclusive, os tributos, transporte necessários ao cumprimento do objeto de futura licitação.

- Valor total: R\$ __, __ (valor por extenso)

- Prazo de validade da proposta: 90 (noventa) dias.

Fornecedor	Processo Administrativo
CNPJ/MF	Nº xxx/2026
Endereço:	Data:
Cidade:	e-mail:
Estado:	Telefone:

Local e data

Nome, cargo

ANEXO B: Declaração de Sustentabilidade Ambiental

Eu, [Seu Nome], representante legal da empresa [Nome da Empresa/Órgão], declaro para os devidos fins que a nossa organização adota práticas e políticas de sustentabilidade ambiental em todas as nossas atividades, incluindo o desenvolvimento, implementação e manutenção de soluções tecnológicas. Esta declaração se refere especificamente ao objeto do Termo de Referência: Plataforma de comunicação e atendimento digital utilizando inteligência artificial generativa, via plataforma WhatsApp, site e domicílio eletrônico, incluindo implantação, suporte e manutenção.

Princípios de Sustentabilidade

- Desenvolvimento Sustentável: Nos comprometemos a desenvolver soluções tecnológicas que respeitem o meio ambiente, incorporando práticas sustentáveis em todo o ciclo de vida do produto, desde o desenvolvimento até a manutenção.
- Nossos servidores e centros de dados utilizam tecnologias de ponta para garantir a máxima eficiência energética, reduzindo o consumo de energia e a emissão de gases de efeito estufa.
- Gestão de Resíduos Tecnológicos: Adotamos políticas rigorosas para a gestão de resíduos eletrônicos, incluindo a reciclagem e a disposição correta de equipamentos obsoletos, de acordo com as normas ambientais vigentes.
- Uso Consciente de Recursos: Priorizamos a utilização de recursos renováveis e materiais recicláveis em nossos processos, promovendo a economia circular e a redução do impacto ambiental.
- Educação e Conscientização Ambiental: Promovemos a conscientização ambiental entre nossos colaboradores, fornecedores e clientes, incentivando práticas sustentáveis e a responsabilidade ambiental.

Ações Implementadas

- Data Centers Verdes: Utilizamos data centers que operam com energia renovável e tecnologias de refrigeração avançadas para minimizar o impacto ambiental.
- Desenvolvimento de Software Verde: Nossas equipes de desenvolvimento seguem práticas de codificação eficientes que reduzem a carga computacional e o consumo de energia.

- Suporte Remoto: Priorizamos o suporte remoto e a manutenção preventiva para reduzir a necessidade de deslocamentos e, conseqüentemente, as emissões de carbono associadas.

Compromisso com a Sustentabilidade

- Estamos comprometidos em continuar adotando e aprimorando práticas sustentáveis em todos os nossos projetos e operações. Nosso objetivo é contribuir para a preservação do meio ambiente e para o desenvolvimento sustentável, alinhando nossas atividades aos princípios de responsabilidade ambiental.

Certifico que as informações prestadas nesta declaração são verdadeiras e refletem as práticas e políticas de sustentabilidade ambiental adotadas pela nossa organização.

Atenciosamente,

[Seu Nome]

[Nome da Empresa/Órgão]

[Data]

ANEXO C – PROVA DE CONCEITO

- 1.** A exigência de demonstração técnica, visa assegurar que o município contrate serviços que atendam integralmente aos requisitos e recursos solicitados. A demonstração técnica consistirá na verificação de atendimento aos requisitos funcionais e tecnológicos estabelecidos no Edital e através deste anexo;
- 2.** A demonstração será avaliada pela comissão técnica constituída por profissionais do município, nas dependências do município, que disponibilizará sala apropriada, com cronograma a ser apresentado podendo ser estendido a critério da comissão considerando a extensão dos sistemas e áreas envolvidas;
- 3.** A(s) licitante(s) classificada(s) deverá comprovar que atende aos requisitos constantes, deste edital, sob pena de desclassificação. A demonstração permitirá a averiguação prática das funcionalidades e características do produto e sua real compatibilidade com os requisitos de software presentes no produto adquirido;
- 4.** A data e local de realização da demonstração será que será publicada no Diário Oficial;
- 5.** Os equipamentos serão operados por profissionais da empresa licitante que deverão se apresentar em data e horário, conforme cronograma definido pela Câmara e dado conhecimento a todos participantes, ficando desde já assegurada a presença e participação das demais que estarão impedidas de se manifestar durante a apresentação, sendo que a ausência das mesmas não implicará na sua não realização;
- 6.** Qualquer interessado poderá acompanhar a realização da demonstração, sendo que durante a prova somente poderão se manifestar a equipe da Contratante e a licitante respondente a prova, os demais interessados poderão se manifestar por escrito durante a fase de recursos;
- 7.** A comissão técnica poderá, durante a demonstração do sistema, intervir com questionamentos e pedidos de esclarecimentos, o que a empresa licitante deverá, através dos expositores, responder de imediato;
- 8.** Os requisitos serão avaliados sequencialmente obedecendo à ordem de acordo com o ato de convocação e seus respectivos requisitos, na ordem crescente de numeração. Não será permitida a apresentação do requisito subsequente sem que o anterior seja declarado pela comissão técnica como concluído;
- 9.** Será concedida uma única oportunidade de aplicação da Demonstração;
- 10.** Será considerado reprovado nas seguintes condições:
 - a. Não comparecimento para execução da prova na data e hora marcada;

b. Não atender ao menos 80% da prova descrita abaixo;

11. O quadro abaixo, visa avaliar os requisitos funcionais de acordo com o item 3 do termo de referência:

ID	Categoria	Requisito	ATENDE (S) OU (N)
1	Assistente Virtual	Criação e implementação de um assistente virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no ambiente exclusivo em sua base de conhecimento, sem a interferência humana	
2	Assistente Virtual	Permitir acompanhamento online das conversas pelo gestor, com visualização por canais de atendimento	
3	Assistente Virtual	Permitir criar um link (widget) Chatbot no site institucional da Contratante	
4	Assistente Virtual	Permitir o uso de "linguagem natural ou coloquial", em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo, além disso, permitir que o assistente virtual interprete textos e áudios, inclusive podendo responder por áudio e texto	
5	Assistente Virtual	Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas pré-estabelecidas para melhor entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas	
6	Assistente Virtual	Utilizar inteligência artificial generativa para criação de mensagens (Perguntas e respostas)	
7	Assistente Virtual	Não é permitido criar manualmente as perguntas e respostas, a inteligência artificial deverá ser capaz de criar toda a estrutura de perguntas e respostas de forma estrutural, possibilitando treinamento de assuntos pertinentes a Contratante	
8	Assistente Virtual	Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina	
9	Assistente Virtual	Permitir integração com os sistemas da contratante, para disponibilização de serviços de forma autônoma, sem a necessidade de interação humana, buscando esclarecer dúvidas a respeito de diversos serviços e informações institucionais, conforme script de atendimento definido previamente, sendo considerado customização	

10	Assistente Virtual	Permitir o registro de número de atendimento (protocolo) ao abrir uma solicitação, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n 13.709/2018)	
11	Assistente Virtual	Durante o atendimento via inteligência artificial, permitir cadastrar um atendimento e registrar em formato de registro de demanda	
12	Assistente Virtual	Permitir cadastrar atendimentos de acordos com tipos pré-definidos	
13	Assistente Virtual	Permitir o registro de solicitação de forma georreferenciada	
14	Assistente Virtual	Ao cadastrar uma solicitação, deverão ser solicitados nos seguintes campos mínimos: Nome, telefone, endereço, descrição e foto	
15	Assistente Virtual	As solicitações registradas, deverão ser apresentadas através de mapas dinâmicos definidos	
16	Assistente Virtual	Possuir Dashboards para que o gestor possa acompanhar os indicadores de atendimentos (quantidade de atendimentos, Tipos de atendimentos, Quantidades de ordens de serviços)	
17	Assistente Virtual	Permitir cadastrar os assuntos pertinentes que sirva de balizador para a inteligência artificial	
18	Assistente Virtual	Caso na conversa, seja solicitado a interação de um humano, a inteligência artificial deve ser capaz de encaminhar o atendimento para um atendente virtual (humano)	
19	Assistente Virtual	Durante a conversa, a inteligência artificial deve permitir o recebimento de fotos para registro de atendimento e guarde informações de diálogo respeitando a lei geral de proteção de dados (Lei n 13.709/2018)	
20	Assistente Virtual	Durante a conversa, a inteligência artificial deverá ser capaz após o recebimento de fotos para registro de atendimento, identificar se o conteúdo é inapropriado (conteúdo adulto, racismo, violência, etc.) e guarde informações de diálogo respeitando a lei geral de proteção de dados (Lei n 13.709/2018)	
21	Assistente Virtual	Serviço de disparo de notificações por meio das regras oficiais do Facebook/Meta de acordo com o status das solicitações (Aberto, em andamento, concluído)	
22	Assistente Virtual	Permitir intervenção humana a qualquer momento durante as conversas com a inteligência artificial	
23	Assistente Virtual	A solução deverá permitir criar estruturação de informações de forma autônoma para cada perfil de atendimento, baseados em conteúdos internos (Contratante) e dados públicos de forma cognitiva	
24	Assistente Virtual	O sistema deverá possuir gestão de métricas em relação aos atendimentos (quantidade de demandas, por tipo de demanda, por localização, etc)	
25	Assistente Virtual	O sistema deverá permitir cadastrar status da movimentação do atendimento e emitir alertas em todas as fases até a sua conclusão	

26	Assistente Virtual	Permitir transformar grande volume de arquivos (textos, site) em textos pesquisáveis através dos canais de comunicação	
27	Assistente Virtual	Permitir consultas de dados em diversos formatos de banco de dados	
28	Assistente Virtual	Permitir que o conteúdo do site instrucional possa ser transformado em conteúdo pesquisável e disponibilizado através de perguntas e respostas de forma cognitiva e contextualizada	
29	Assistente Virtual	Possibilitar dentro da plataforma, a criação de assistente virtuais com conteúdos exclusivos	
30	Assistente Virtual	Permitir a personalização das mensagens e serviços de cada menu e demais configurações	
31	Assistente Virtual	Apresentar no início do atendimento, política de privacidade e termo de uso	
32	Atendimento online	Permitir que durante a conversa, seja solicitado atendimento por um humano e inteligência artificial deverá ser capaz de direcionar para um atendente virtual(humano)	
33	Atendimento online	Disponibilização de métricas de gestão dos atendimentos (comparativos de atendimento, avaliação do atendimento)	
34	Atendimento online	Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema, totais por canais, grupo de agentes	
35	Atendimento online	Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores da Contratante (atendimento humanizado)	
36	Atendimento online	Cada operador deve ter um usuário único (login/senha)	
37	Atendimento online	Possibilitar que o backup das mensagens seja feito a qualquer momento para armazenamento interno, com capacidade de download do histórico	
38	Atendimento online	Permitir que o atendimento possa ser efetuado por setores	
39	Atendimento online	Permitir a criação de menu e submenus de atendimento	
40	Atendimento online	Avaliação de atendimento, ao final do atendimento humanizado é possível que o cliente avalie o atendimento do atendente, criando estatísticas	
41	Atendimento online	A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os atendentes	
42	Atendimento online	Plataforma disponibilizada para o colaborador, com compatibilidade para atendimento multiplataforma	
43	Atendimento online	Textos de respostas automáticas para início e final de atendimento, fora de horário de atendimento	

44	Atendimento online	Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma	
45	Atendimento online	Disponibilizar mecanismo de segurança das informações, e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados	
46	Atendimento online	Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão	
47	Atendimento online	Inserir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento	
48	Atendimento online	Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos, de forma online	
49	Atendimento online	Permitir que a finalização do atendimento seja de forma manual pelo operador/atendente, ou por tempo de expiração a ser definido pelo contratante	
50	Atendimento online	Permitir que o atendente visualize a sua fila de espera, podendo o atendente operar com mais de um atendimento simultaneamente	
51	Atendimento online	Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso na plataforma de atendimento	
52	Atendimento online	Permitir que atendentes podem atender há um único setor ou a vários	
53	Atendimento online	Deve permitir que o administrador possa alterar a senha do atendente na interface de administração	
54	Atendimento online	Deverá permitir a seleção em árvore de atendimento conforme um caractere pré-definido (ex: 1) pessoa física. 2) pessoa jurídica. 3) falar com um atendente)	
55	Atendimento online	Criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades	
56	Atendimento online	Possuir a seleção sobre os agentes que poderão ser cadastrados nos grupos/departamentos de atendimento	
57	Atendimento online	Permitir a definição de intervalo de atendimento e apresentar mensagem para informar ao público, sobre a impossibilidade de atendimento humano, caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos (fins de semana, feriados, etc)	
58	Atendimento online	Deverá possuir usuário com privilégio para acessar métricas de atendimentos, os quais serão restritos aos atendentes	
59	Atendimento online	Possui medição de quantidade de visitantes online	
60	Atendimento online	Como parte da solução a contratada deverá fornecer os números do WhatsApp para funcionar de forma oficial	
61	Atendimento online	Permitir a criação de disparos de mensagens em massa personalizadas via sms, e-mail e WhatsApp	
62	Atendimento online	Permitir disparo mensagens de voz (ligações automatizadas) baseadas em mensagens pré-definidas e	

		registrando o status das ligações	
63	Atendimento online	O sistema deverá permitir o disparo através de carga de dados de fontes externas (csv) fornecidos pela Contratada, com os campos mínimos: nome, telefone e e-mail	
64	Atendimento online	O mesmo número que disparar as mensagens, deverá necessariamente estar conectado com o assistente virtual para que ele possa responder as dúvidas e solicitações do contato efetuado	
65	Atendimento online	O disparo de mensagens via WhatsApp deverá necessariamente usar a API oficial do Meta	
66	Atendimento online	Caso o cidadão decida ligar para o número que disparou a mensagem de voz, a plataforma deverá responder com mensagens de voz pré-definidas pela Contratante	
67	Atendimento online	O cidadão deverá ter a possibilidade de não receber mais mensagens. A contratada deverá fornecer ferramenta de "unsubscribe"	
68	Atendimento online	Permitir que os disparos de mensagens/ligações tenham data de início e término	
69	Atendimento online	Permitir o envio de anexos no momento da criação da automatização de mensagens por WhatsApp/ e-mail	
70	Atendimento online	Possuir métricas de acompanhamento dos disparos por tipo (SMS, WhatsApp, ligações, e-mail)	
71	Atendimento online	Possuir funcionalidade de ativar e desativar disparos de uma campanha	
72	Atendimento online	Textos de respostas automáticas para início e final de atendimento, fora de horário de atendimento	
73	Atendimento online	A ferramenta deverá possuir mecanismos de validação dos dados dos contatos para a realização dos disparos	
74	Atendimento online	Possuir configuração de disparos de mensagens em dias e horários personalizados, especificados pelo contratante	
75	Atendimento online	Possuir estruturação de configuração de cadastro de níveis de acesso e perfis de usuários	
76	Atendimento online	Permitir a criação de fluxos de trabalho dinâmicos com a criação de campos e tipos de documentos em tempo de execução	
77	Atendimento online	Permitir na criação dos fluxos de trabalho, associar tipo de documentos solicitados	
78	Atendimento online	Na criação dos fluxos de trabalho, permitir disparo de alertas (sms, WhatsApp, e-mail e telefone)	
79	Atendimento online	Na criação dos fluxos de trabalho, permitir a anexação de documentos (arquivo, foto(s) e vídeo(s))	
80	Atendimento online	Nas conversas com uma atendente humano, permitir a anexação de vários formatos de documentos (arquivo, foto(s) e vídeo(s))	

81	Atualização cadastral	Possuir ferramenta de conexão e configuração de múltiplas apis para uso em futuras atualizações cadastrais de pessoas jurídicas e pessoas físicas	
82	Atualização cadastral	Possibilitar a execução do enriquecimento de dados de contatos individuais manualmente e em lote	
83	Atualização cadastral	Suportar o modo de enriquecimento e validação por inteligência artificial. Quando habilitado, realizar a consulta em múltiplas APIs simultaneamente e utilizar Inteligência Artificial para fazer a seleção das melhores informações retornadas pelas diferentes fontes. Este modo deve ser capaz de agregar dados de diferentes fontes	
84	Atualização cadastral	Permitir Atualizar automaticamente os campos do contato com as informações obtidas através do enriquecimento	
85	Atualização cadastral	Exibir os detalhes do enriquecimento realizado para cada contato, indicando a fonte de dados (API) de onde cada informação específica foi obtida	
86	Atualização cadastral	Apresentar as informações extraídas detalhadamente, como atividade principal, atividades secundárias, bairro, capital social, etc.	
87	Atualização cadastral	Detectar contatos duplicados quando se tenta atualizar um contato com dados (Ex: e-mail) que já existem em outro contato na base	
88	Atualização cadastral	Disponibilizar um módulo de unificação de contatos para gerenciar os registros duplicados detectados	
90	Atualização cadastral	Incluir uma opção configurável para habilitar/desabilitar o uso da validação por Inteligência Artificial na seleção das informações	
90	Atualização cadastral	Permitir Gerar logs detalhados das operações de enriquecimento e atualização. Os logs devem registrar o que aconteceu, quais campos foram atualizados, e idealmente, os valores anterior e atual dos campos modificados	

Nome do encarregado pela avaliação

Cargo



**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**ANEXO V
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2026
PROCESSO Nº 6.463/2025.**

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO FAMILIAR
(Art. 14º, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021)

À

**PREFEITURA MUNICIPAL DE NILÓPOLIS
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**
Rua Pedro Álvares Cabral nº 305, 3º Andar.

Eu, **XXXXXXXXXX**, [nacionalidade], [estado civil], [profissão], portador(a) do RG nº XXX, inscrito(a) no CPF sob o nº XXX, representante legal da empresa **[RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA]**, inscrita no CNPJ sob o nº XXX, com sede na **[endereço completo da empresa]**, na qualidade de **[cargo na empresa]**, venho, por meio desta, **DECLARAR**, para os devidos fins de direito e em atendimento ao disposto no **art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021**, que a empresa acima identificada:

NÃO MANTÉM VÍNCULO DE PARENTESCO, em linha reta, colateral ou por afinidade, até o **terceiro grau**, com:

- I – agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda;
- II – autoridade responsável pela nomeação ou designação para a referida área;
- III – membro da comissão de contratação, agente de contratação ou equipe de apoio;
- IV – autoridade hierarquicamente superior a qualquer dos agentes públicos mencionados nos incisos anteriores, no âmbito da Administração Pública responsável por esta contratação.

Manifestação dos Sócios Administradores

Considerando que o **Contrato Social da empresa poderá prever a representação da sociedade de forma isolada ou em conjunto pelos sócios administradores**, a presente declaração é firmada com a ciência e concordância dos sócios com poderes de administração, os quais **assumem responsabilidade pela veracidade das informações prestadas**, nos termos da legislação civil, administrativa e penal aplicável.

Declaro, ainda, estar ciente de que a **prestação de informação falsa** nesta declaração sujeitará o declarante e a empresa às sanções previstas na legislação vigente, inclusive **sanções administrativas, civis e penais**, sem prejuízo de outras penalidades cabíveis.

Por ser verdade, firmo a presente declaração.

Nilópolis, ____ de _____ de ____.

SÓCIOS ADMINISTRADORES

Nome:
Cargo:
CPF: