



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

EDITAL DE PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA

MINUTA Nº 62/2025.

PREGÃO Nº 33/2025.

EMISSÃO: 08 de maio de 2025.

CONTRATANTE

Município de Ponta Grossa/PR.

Prefeitura Municipal de Ponta Grossa/PR.

CNPJ: 76.175.884/0001-87.

Órgão: Secretaria Municipal da Fazenda.

Endereço: Avenida Visconde de Taunay, 950. Ronda. CEP: 84051-900. Ponta Grossa/PR.

OBJETO

A presente licitação tem como objeto assegurar a seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para prestação de serviços de implementação de solução tecnológica integrada, através de pregão, na forma eletrônica, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste edital e com as características constantes no **ANEXO 01** deste edital e demais.

VALOR MÁXIMO ESTIMADO PARA ESTA LICITAÇÃO

R\$ 3.651.020,82 (três milhões, seiscentos e cinquenta e um mil e vinte reais e oitenta e dois centavos).

DATA DE INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA PARA DISPUTA DE PREÇOS

Dia 28/05/2025 às 09h00min (horário de Brasília).

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Menor preço - Global.

PREFERÊNCIA ME / EPP / EQUIPARADAS

Não

Licitação aberta a Ampla Concorrência, baseando-se no artigo 49 da Lei Complementar nº 123/2006.

LINKS ÚTEIS

Bolsa de Licitações & Leilões do Brasil.

Diário Oficial do Município de Ponta Grossa/PR.

Portal da Transparência.

Portal Nacional de Contratações Públicas.

Prefeitura Municipal de Ponta Grossa/PR.

DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS ADICIONAIS

Agente de Contratação: João Ildo Niedzwiedki

Portaria nº 24.648/2024

E-mail: joasmab@hotmail.com

Telefone: (42) 3220-1000 - ramal 1006

Horário: 08:00 até às 11:30 e das 12:30 até às 17:00.



Sumário

EDITAL DE PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA	1
LINKS ÚTEIS	1
OBJETO	3
COMPÕEM ESTE EDITAL OS ANEXOS	3
CREDENCIAMENTO NO SISTEMA DE LICITAÇÕES	4
CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO	5
APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	7
PROPOSTA NO SISTEMA ELETRÔNICO	8
ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES	8
DISPUTA NO SISTEMA ABERTO	9
FASE DE JULGAMENTO	11
PROCEDIMENTOS DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006	13
HABILITAÇÃO	14
PROPOSTA FINAL ESCRITA E FORNECIMENTO	14
REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA	15
ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E RECURSOS	15
ESCLARECIMENTOS	16
IMPUGNAÇÕES	16
RECURSOS	16
ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO	17
DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS	17
INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	18
DISPOSIÇÕES FINAIS	20
ANEXO 01	22
ANEXO 02	79
ANEXO 03	82
ANEXO 04	84
ANEXO 05	86
ANEXO 06	88
ANEXO 07	89
ANEXO 08	90
ANEXO 09	91
ANEXO 10	92



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 33/2025

O **Município de Ponta Grossa/PR**, através da Secretaria Municipal de Administração, mediante o Pregoeiro, designado pela Portaria nº 24.648/2024, torna público que o Departamento de Compras e Contratos, sito à Avenida Visconde de Taunay, 950, no bairro da Ronda, nesta cidade, realizará licitação sob modalidade **Pregão, na forma eletrônica**, do tipo menor preço - Global, conforme descrito neste edital e seus anexos.

O presente pregão é baseado na Lei nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 21.500/2023, Decreto Municipal nº 21.635/2023, Lei Complementar nº 123/2006, Lei nº 12.846/2013, Lei Municipal nº 12.222/2015 e Lei nº 8.078/1990, todas com as alterações posteriores e demais legislação aplicável.

Este edital está disponível aos interessados no Portal da Transparência, Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e ainda disponibilizado no portal da Bolsa de Licitações & Leilões do Brasil (BLL), plataforma onde será realizado o processo de licitação deste pregão eletrônico.

Modo de Disputa	Aberto.
Tipo	Menor Preço - Global.
Prazo de Preenchimento das Propostas	Das 08h00min do dia 12/05/2025. Até às 08h00min do dia 28/05/2025.
Abertura e Julgamento das Propostas	08h00min do dia 28/05/2025.
Início da Sessão de Disputa de Preço	09h00min do dia 28/05/2025.
Local	www.bll.org.br . " Acesso Identificado ".
Envio da Proposta de Preço	Exclusivamente na forma eletrônica, através do portal de licitações da Bolsa de Licitações & Leilões do Brasil - BLL.
Referência de Tempo	Horário de Brasília (DF).

1 **OBJETO:** A presente licitação tem como objetivo a escolha da proposta mais vantajosa para prestação de serviços de implementação de solução tecnológica integrada, através de pregão, na forma eletrônica, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste edital e com as características constantes no Anexo 01 e demais.

1.1 A licitação será realizada em único item.

1.2 O valor máximo estimado para este Pregão é de R\$ 3.651.020,82 (três milhões, seiscentos e cinquenta e um mil e vinte reais e oitenta e dois centavos).

2 COMPÕEM ESTE EDITAL OS ANEXOS

ANEXO 01 - TERMO DE REFERÊNCIA DO OBJETO.

ANEXO 02 - EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO.

ANEXO 03 - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA O LICITANTE VENCEDOR.

ANEXO 04 - INFORMAÇÕES DE CADASTRO JUNTO A BLL.

ANEXO 05 - DECLARAÇÕES CONJUNTAS.

ANEXO 06 - DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NO REGIME DE TRIBUTAÇÃO DE ME/EPP.

ANEXO 07 - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.

ANEXO 08 - DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ANEXO 09 - DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA A VISITA TÉCNICA.

ANEXO 10 - MINUTA DE TERMO DE CONTRATO.

2.1 Os valores constantes do anexo 01, para os preços unitários, são os preços máximos por produto que serão admitidos nesta licitação.

2.1.1 O Valor Unitário - R\$ deverá corresponder ao preço unitário por item ao qual será acrescido a carga tributária incidente e frete, que correrão à conta do licitante.

3 CREDENCIAMENTO NO SISTEMA DE LICITAÇÕES DA BOLSA DE LICITAÇÕES E LEILÕES DO BRASIL

3.1 O Pregão, na forma eletrônica será realizado em sessão pública, por meio da **INTERNET**, mediante condições de segurança - criptografia - em todas as suas fases através do **Sistema de Pregão, na forma eletrônica da Bolsa de licitações e Leilões do Brasil**.

3.2 A participação no **Pregão, na forma eletrônica** se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observada data e horário limite estabelecidos.

3.3 Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou da desconexão do seu representante.

3.4 Qualquer dúvida em relação ao acesso no sistema operacional poderá ser esclarecida junto ao provedor do sistema adotado pelo comprador no telefone: **(41) 3097-4600** da Bolsa de Licitações e Leilões ou pelo e-mail: **contato@bll.org.br**.

3.5 As pessoas jurídicas ou firmas individuais interessadas deverão cadastrar operador devidamente credenciado junto ao sistema, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no sistema de compras.

3.6 A participação do licitante resulta no pleno conhecimento, aceitação e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.

3.7 O cadastramento do licitante deverá ser realizado conforme informações no Anexo 04 do edital.

3.8 O custo de operacionalização e uso do sistema ficará a cargo do licitante vencedor do certame, que pagará a BLL conforme informado no Anexo 04 - Regulamento Operacional da Bolsa de Licitações e Leilões, que pode ser verificado no site **www.bll.org.br** - link DOCUMENTOS, a título de taxa pela utilização dos recursos de tecnologia da informação.

3.9 O acesso do operador ao pregão, para efeito de encaminhamento de proposta de preço e lances sucessivos de preços, em nome do licitante, somente se dará mediante prévia definição de senha privativa.

3.10 A chave de identificação e a senha dos operadores poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do provedor do sistema.

3.11 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, excluída 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.

3.12 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação,



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

devendo proceder, imediatamente à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

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

3.13 Os trabalhos serão conduzidos por Empregado Efetivo Municipal, denominado Pregoeiro (a), mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante da página eletrônica da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil, com o auxílio da equipe de apoio, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) acompanhar os trabalhos da equipe de apoio;
- b) responder as questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame;
- c) abrir as propostas de preços;
- d) analisar a aceitabilidade das propostas;
- e) desclassificar propostas indicando os motivos;
- f) conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;
- g) verificar a habilitação do proponente classificado em primeiro lugar;
- h) declarar o vencedor;
- i) receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos;
- j) elaborar a ata da sessão;
- k) encaminhar o processo à autoridade competente para homologar e autorizar a contratação;
- l) abrir processo administrativo para apuração de irregularidades visando à aplicação de penalidades previstas na legislação.

3.14 A Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), além da apresentação de declaração fins de habilitação, deverá, quando do cadastramento da proposta inicial de preço a ser digitado no sistema, informar o seu regime de tributação para fazer valer o direito de prioridade do desempate. Art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

4 CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão participar desta Licitação todas e quaisquer empresas ou sociedades, regularmente estabelecidas no País, que sejam especializadas e credenciadas no objeto desta licitação e que satisfaçam todas as exigências, especificações e normas contidas neste Edital e seus anexos.

4.2 Poderão participar deste Pregão, na forma eletrônica as empresas que estejam cadastradas junto à Bolsa de licitações e Leilões do Brasil.

4.3 Que não estejam cumprindo as sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 21.500/2023 e Decreto Municipal nº 21.635/2023.

4.4 O proponente precisa estar ciente de todos os documentos de habilitação exigidos, bem como precisa ter ciência das informações e obrigações decorrentes desta licitação.

4.5 Será concedido tratamento favorecido para as Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), para as Sociedades Cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o Microempreendedor Individual (MEI), nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/2006.

4.5.1 A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às Microempresas (ME) e às Empresas de Pequeno Porte (EPP) que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

4.6 **É vedada a participação de Empresas que:**

4.6.1 Aquele que não atende às condições deste Edital e seu (s) anexo (s).



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- 4.6.2** Concordatárias, ou que estejam submetidas a processo de recuperação judicial, salvo neste caso, desde que comprove mediante certidão do juízo da recuperação condições financeiras para atender o objeto da contratação, ou extrajudicial, ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.
- 4.6.3** 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.
- 4.6.4** 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.
- 4.6.5** Estrangeiras que não tenham representação ou filial no País;
- 4.6.6** Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta.
- 4.6.7** 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.
- 4.6.8** Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404/1976, concorrendo entre si.
- 4.6.9** 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.
- 4.6.10** Agente público do órgão ou entidade licitante.
- 4.6.11** Organização da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição.
- 4.6.12** 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 14.133/2021.
- 4.6.13** O impedimento de que trata o item 4.6.6 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.
- 4.6.14** A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 4.6.3 e 4.6.5 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.
- 4.6.15** Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 4.6.16** O disposto nos itens 4.6.4 e 4.6.6 não impedem 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.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

4.6.17 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.

4.6.18 A vedação de que trata o item 4.6.10 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 jurídica.

5 APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

5.2 Os licitantes preencherão, 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.

5.3 No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará na plataforma BLL, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade da proposta com as exigências do edital.

5.4 O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021.

5.5 O fornecedor enquadrado como Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou Sociedade Cooperativa deverá anexar declaração e assinalar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, 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 nº 14.133/2021. (Modelo anexo 06 do edital):

5.5.1 No item exclusivo para participação de Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

5.5.2 Nos itens em que a participação não for exclusiva para Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou Sociedade Cooperativa.

5.5.3 A exclusão do regime tributário do Simples nacional por ato voluntário da contratada, ou por superação dos limites de receita bruta anual, de que trata o art. 30 da Lei Complementar nº 123/2006 **não enseja o reequilíbrio econômico financeiro do contrato.**

5.6 A falsidade da declaração de que trata os itens 5.3.2, 5.3.3, 5.3.4, 5.4 e/ou 5.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 21.635/2023, e neste Edital.

5.7 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.

5.8 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.

5.9 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.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

5.10 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.

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

6 PROPOSTA NO SISTEMA ELETRÔNICO

6.1 O encaminhamento de proposta para o sistema eletrônico pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.

6.2 O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.2.1 Valor ou desconto unitário / total do item / lote;

6.2.2 Marca;

6.2.3 Fabricante;

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

6.4 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.

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

6.5.1 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.

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

6.5.3 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.

6.6 As propostas que ao final da disputa e da negociação mencionada no item 8.17, estiverem com valores superiores ao máximo fixado no Edital (Referente ao valor unitário do item) serão desclassificados.

6.7 O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.8 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.

6.9 O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelos Órgãos de Fiscalização competentes, após o devido processo legal.

7 ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DOS LANCES



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

7.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicado neste Edital.

7.2 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas.

7.3 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.4 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

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

a) o lance deverá ser ofertado pelo valor unitário / global do item / lote.

7.6 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos.

7.7 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema, e caso não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta, não havendo lances com valores iguais ou inferiores, serão desclassificados.

7.8 Ante a previsão contida no art. 19 da IN nº 73/2022, Acórdão nº 1.625/2021 - TCU-Plenário, visando coibir a oferta de descontos irrisórios por parte de licitantes, prática que prejudicaria a competitividade em certames e, por consequência, a obtenção de melhores propostas, e como não há determinação nas normativas em relação ao valor a ser estabelecido para o intervalo mínimo entre lances, o qual fica submetido ao critério discricionário do órgão contratante.

Portanto, a estipulação do percentual a ser definido no edital está na esfera discricionária do órgão, devendo ser observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, à medida que a legislação não determina o valor que se deve nele inserir.

Diante disso, poderá ser estabelecido 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 0,5% (meio por cento), conforme artigo 57 da Lei Federal nº 14.133/2021.

8 DISPUTA NO SISTEMA ABERTO

8.1 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto” inciso I do caput do art. 31, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

8.2 A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

8.3 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

8.4 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.

8.5 Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o Pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.

8.6 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- 8.7** Só serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido anteriormente registrado no sistema.
- 8.8** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 8.9** Fica a critério do(a) Pregoeiro(a) a autorização da correção de lances com valores digitados errados ou situação semelhante, somente durante a disputa de lances.
- 8.10** Durante o transcurso da sessão pública os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado.
- 8.10.1** O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes.
- 8.11** No caso de desconexão com o(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão, na forma eletrônica, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o(a) Pregoeiro(a), quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados.
- 8.12** Quando a desconexão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão, na forma eletrônica será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos operadores representantes dos participantes, através de mensagem eletrônica via plataforma - BLL - divulgando data e hora da reabertura da sessão.
- 8.13** O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo(a) Pregoeiro(a) acerca da aceitação do lance de menor valor.
- 8.14** A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).
- 8.15** Em relação a itens não exclusivos para participação de Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) 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 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538/2015.
- 8.15.1** Nessas condições, as propostas de Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) 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.
- 8.15.2** 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.
- 8.15.3** Caso a Microempresa (ME) ou a Empresa de Pequeno Porte (EPP) melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP) 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.
- 8.16** Havendo eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60, da Lei nº 14.133/2021, nesta ordem:
- 8.16.1** Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação.
- 8.16.2** 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.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

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

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

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

- a) empresas estabelecidas no território do Estado do Paraná;
- b) empresas brasileiras;
- c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- d) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009.

8.17 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.

8.17.1 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.

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

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

8.17.4 O Pregoeiro poderá solicitar ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado e a documentação exigida no anexo 02.

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

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

8.18 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar com o participante para que seja obtido preço melhor.

9 FASE DE JULGAMENTO

9.1 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, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) cadastro de Restrições ao Direito de Contratar / Exercer Cargo em Comissão - TCE/PR;
- b) cadastro de Empresas Penalizadas - PMPG/PR;
- c) regularidade referente a punições vigentes aplicadas mediante a apresentação da Certidão Negativa Correicional (ePAD, CGU-PJ, CEIS, CNEP e CEPIM);

9.1.1 Poderá o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, a seu critério, promover a juntada das certidões do item 9.1, juntamente com os documentos de habilitação. A não apresentação dos documentos acima não acarretará na inabilitação do licitante.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

9.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome/CNPJ da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429/1992.

9.2.1 Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

9.3 Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

9.4 Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME / EPP's, o Pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com este edital.

9.5 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.

9.6 Será desclassificada a proposta vencedora que:

9.6.1 Contiver vícios insanáveis;

9.6.2 Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

9.6.3 Que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível;

9.6.4 Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

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

9.7 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, especialmente quando os valores de desconto ofertados forem superiores a 50% (cinquenta por cento), deverá o pregoeiro, agente de contratação ou comissão de contratação conceder prazo razoável para o licitante demonstrar documentalmente a exequibilidade de sua proposta comercial, tendo em vista a inversão do ônus da prova, conforme Acórdão nº 1.927/2024 do Tribunal Pleno do TCE-PR e conforme Instrução Normativa nº 073/2022, art. 34.

9.7.1 A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

9.7.1.1 Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

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

9.8 Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

9.9 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

9.10 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 a pena de não aceitação da proposta.

9.10.1 No Termo de Referência do edital será informado o local de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

9.10.2 Os resultados das avaliações serão publicados em Diário Oficial do Município (DOM) e divulgados por meio de anexos no sistema.

9.10.3 No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Responsável/Comissão Técnica, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

9.10.4 Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro 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.

9.11 O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, através do campo de documentos complementares pós disputa - BLL, no prazo máximo de 24 horas, sob pena de não aceitação da proposta.

a) o prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro, por solicitação justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro;

b) dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta;

c) nessa hipótese, bem como em caso de inabilitação do licitante, as propostas serão reclassificadas.

9.12 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

9.13 O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

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

9.14 Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o Pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

10 PROCEDIMENTOS DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006 DISPOSTO NO CAPÍTULO V

10.1 Encerrada a fase de lances, se a proposta de menor lance não tiver sido ofertada por Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) e o sistema eletrônico identificar que houve proposta apresentada por Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor lance, será procedido o seguinte:

a) a Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (ME) / Sociedades Cooperativas, melhor classificada, será convocada pelo sistema eletrônico, via “chat” de comunicação do pregão eletrônico para, no prazo de 5 (cinco) minutos após a convocação, apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicada em seu favor o objeto do pregão;

b) no caso de empate de propostas apresentadas por Microempresas (ME) ou Empresas de Pequeno Porte (EPP) que se enquadrem no limite estabelecido, o sistema realizará um sorteio eletrônico entre elas para que se identifique aquela que primeiro será convocada para apresentar melhor oferta, na forma do disposto na alínea “a”;

c) não sendo vencedora a Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) melhor classificada, na forma da alínea “a” anterior, serão convocadas as remanescentes, quando houver, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

10.2 Na hipótese da não contratação nos termos previstos, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atenda aos requisitos de habilitação.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

11 HABILITAÇÃO

11.1 Os documentos previstos no Anexo 02, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos artigos 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021.

11.2 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.

11.2.1 Se o consórcio não for formado integralmente por Microempresas (ME) ou Empresas de Pequeno Porte (EPP) e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de (10%) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

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

11.4 Os documentos exigidos para habilitação serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 02 (duas) horas, prorrogável por igual período. Desde que solicitado pelo licitante, contado da solicitação do Pregoeiro.

11.5 A exigência dos documentos de habilitação constantes nesse edital somente será feita em relação ao licitante vencedor. A data de abertura do certame será a referência para avaliação sobre a validade dos documentos de habilitação, tanto do licitante vencedor quanto dos remanescentes, no caso destes serem convocados posteriormente. Portanto, se o licitante foi declarado vencedor em data posterior a data da abertura, deverá apresentar a documentação de habilitação com a data da abertura do certame. A não apresentação acarretará na sua inabilitação. Acórdão nº 65/2025 - TCE-PR.

11.6 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 nº 14.133/2021, artigos 12, 59, 64 e IN nº 073/2022, art. 39, §4º):

11.6.1 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

11.7 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.

11.7 A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das Microempresas (ME) e das Empresas de Pequeno Porte (EPP) somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

12 PROPOSTA FINAL ESCRITA E FORNECIMENTO

12.1 As Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006.

12.2 Não serão aceitos documentos para habilitação enviados via Correios ou via e-mail.

12.3 Documentos Técnicos e amostras, solicitados no anexo 02 do edital, serão analisados pela Comissão Técnica informada em edital.

12.4 Após a emissão do empenho ou Termo de Contrato a empresa será convocada para entrega do objeto.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

12.5 Em se tratando de Compras, os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de 05 (cinco) dias da efetiva entrega do objeto, pelo fiscal do Termo de Contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

12.5.1 Definitivamente, para efeito de verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação, em até 10 (dez) dias da efetiva entrega do objeto.

12.6 Em se tratando de obras e serviços:

a) provisoriamente, em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita do contratado de término da execução.

b) definitivamente, após prazo de observação ou vistoria, que não poderá ser superior a 90 (noventa) dias, salvo em casos excepcionais, devidamente justificados e previstos no ato convocatório ou no contrato.

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

12.8 Os bens serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante relatório de fiscalização.

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

12.9 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Termo de Contrato.

12.10 Em caso de necessidade a contratada poderá solicitar adiamento de prazo de entrega desde que plenamente justificado e aceito pela Administração e que o adiamento não traga transtornos as atividades de atendimento à população e aos servidores desta.

12.10.1 Caso haja problemas na inserção dos documentos a empresa deverá entrar em contato com a BLL, para saná-los.

13 REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

13.1 A sessão pública poderá ser reaberta:

13.1.1 Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

13.1.2 Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da Lei Complementar nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

13.3 Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

13.3.1 A convocação se dará por meio do sistema eletrônico da BLL - ("chat").

14 ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E RECURSOS

14.1 Até 03 (três) dias úteis, antes da data fixada para recebimento das propostas, qualquer interessado poderá impugnar ou solicitar esclarecimentos em relação a este ato convocatório.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

14.2 Caberá ao Pregoeiro encaminhar a petição sobre esclarecimentos e impugnações, apoiado pelo setor técnico responsável ou pela Procuradoria Jurídica, conforme o caso.

15 ESCLARECIMENTOS

15.1 Os pedidos de esclarecimentos, referentes ao processo licitatório, poderão ser realizados por qualquer pessoa, e deverão ser anexados na BLL.

15.2 Nos pedidos de esclarecimentos encaminhados, os interessados deverão se identificar (Razão Social e nome do representante que pediu esclarecimentos) e disponibilizar as informações para contato (endereço completo, telefone e/ou e-mail).

15.3 Os esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro, através da BLL, e divulgados em sítio eletrônico oficial do município (Portal da Transparência) no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, conforme art. 164, par. único da Lei nº 14.133/2021 e art. 81 do Decreto Municipal nº 21.500/2023.

15.4 Os pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

16 IMPUGNAÇÕES

16.1 Quaisquer pessoas, inclusive os interessados em participar da licitação, poderão impugnar os termos do presente Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133/2021 em até 03 (três) dias úteis, antes da realização do certame, devendo se manifestar na BLL, cabendo ao Pregoeiro encaminhar o pedido aos responsáveis para análise e decisão sobre a impugnação.

16.2 A resposta à impugnação será divulgada no Portal Nacional de Contratações Públicas no prazo de até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

16.3. As impugnações não suspendem os prazos previstos no certame.

16.4 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 A petição pleiteando a impugnação deverá ser direcionada ao Pregoeiro, e deverá conter a qualificação do impugnante, a matéria impugnada, os fundamentos da impugnação e o pedido.

16.6 A petição apresentada fora do prazo, e/ou sem um dos requisitos acima especificados, não será conhecida.

16.7 Acolhida à petição contra o ato convocatório serão designadas nova data para a realização do certame.

17 RECURSOS

17.1 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 14.133/2021.

17.2 Ao final da sessão, o proponente que desejar recorrer contra decisões do Pregoeiro poderá fazê-lo, através do seu representante, manifestando sua intenção com registro em campo próprio na plataforma BLL, que ficará registrado em ata a sua intenção, sendo-lhes facultado juntar memoriais no prazo de 03 (três) dias úteis. Os interessados ficam, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

17.3 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

17.4 A falta de manifestação imediata e motivada importará a preclusão do direito de recurso.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

17.5 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 03 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

17.6 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente, que se encontra definida no Decreto Municipal nº 21.500/2003, em seu art. 16, inciso VIII.

17.7 A falta de manifestação no prazo estabelecido em edital, autoriza o Pregoeiro a adjudicar o objeto ao licitante vencedor.

17.8 A manifestação deve especificar o fato que justifica a alegação de inexequibilidade da proposta, de não atendimento de requisito de habilitação, ou de outra causa que impõe a revisão do ato que declarou o vencedor do certame.

17.9 O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a, em campo próprio do sistema.

17.10 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

17.11 Os recursos deverão conter a qualificação do recorrente, a decisão recorrida, as razões do recurso, o pedido de nova decisão e já deverão ser instruídos com todos os documentos que o recorrente achar pertinente para a comprovação das suas alegações.

17.12 O recurso somente terá eficácia se o representante legal da recorrente tiver formalizado sua intenção de recorrer na audiência de abertura deste Pregão.

17.13 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente homologará a adjudicação para determinar a contratação.

17.14 Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital se excluirá o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

17.15 A Decisão Final proveniente das impugnações e recursos serão publicados no Portal Nacional de Contratações Públicas e anexado na BLL juntamente com o parecer jurídico, sendo que deste ato não caberá recurso.

18 ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

18.1 O objeto da licitação será adjudicado/homologado pela autoridade competente, nos termos do art. 7º do Decreto Municipal nº 21.500/2023.

19 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

19.1 A indicação da dotação orçamentária será efetivada apenas na emissão das contratações, que será vinculada à conta de recursos específicos, consignados no Orçamento Geral do Município, deste exercício.

19.2 Esta licitação ocorrerá por conta da seguinte Dotação Orçamentária:

05.001.04.122.0010.2.028.3.3.90.40.00.00. - 510 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA
24.001.10.122.0235.2.272.3.3.90.40.00.00. - 303 -

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



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

20 INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

20.1 Com fulcro na Lei nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 21.635/2023 a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- a) advertência;
- b) multa, a qual pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções;
- c) impedimento de licitar e contratar; e
- d) 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.

20.1.1 Advertência

Será aplicada, por escrito, nas seguintes hipóteses:

- a) descumprimento, de pequena relevância, de obrigação legal ou infração à Lei quando não se justificar aplicação de sanção mais grave;
- b) inexecução parcial de obrigação contratual principal ou acessória de pequena relevância, a critério da Administração, quando não se justificar aplicação de sanção mais grave.

20.1.2 Multa compensatória

Será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, calculada da seguinte forma:

20.1.2.1 De 0,5% (cinco décimos por cento) a 1% (um por cento) do valor estimado da contratação, para aquele que:

- a) deixar de entregar a documentação exigida, porém não restar frustrado o certame;
- b) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

20.1.2.2 De 2% (dois por cento) a 10% (dez por cento) sobre o valor contratado ou valor estimado da contratação:

- a) para aquele que deixar de entregar a documentação exigida, e em razão disso restar frustrado o certame;
- b) para aquele que não manter a proposta, e em razão disso restar frustrada a contratação;
- c) em caso de recusa do adjudicatário em assinar a ata de registro de preço, o Termo de Contrato ou documento equivalente, no prazo estabelecido;
- d) em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia contratual.

20.1.2.3 De 11% (onze por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela do objeto não executada em caso de inexecução parcial do Termo de Contrato;

20.1.2.4 De 21% (vinte e um por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor contratado, em caso de:

- a) apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do Termo de Contrato;
- b) fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do Termo de Contrato;
- c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;
- d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013;
- f) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;
- g) dar causa à inexecução parcial do Termo de Contrato que gere grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

h) dar causa à inexecução total do objeto do Termo de Contrato.

20.1.2.5 Multa moratória

Não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, limitando-se a 30% (trinta por cento) do valor contratado. O valor da multa de mora ou compensatória aplicada será:

- a) retido dos pagamentos devidos pelo órgão ou entidade;
- b) descontado do valor da garantia prestada;
- c) pago por meio de Documento de Arrecadação Municipal (DAM), expedida pela Secretaria Municipal da Fazenda e encaminhada ao requerido para pagamento em 10 (dez) dias úteis;
- d) encaminhada à Dívida Ativa, se infrutíferas as medidas dos incisos anteriores, para cobrança judicial.

Em caso de não cumprimento da obrigação de pagamento, por parte da Administração Pública Municipal, nas datas estabelecidas no art. 87 do Decreto Municipal nº 21.500/2023 ou edital, caberá a atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, calculado entre o termo final para adimplemento e a data do efetivo pagamento.

20.1.3 Impedimento de licitar e contratar

Será aplicado o impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal, pelo prazo máximo de três anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

20.1.3.1 Impedimento pelo período de 06 (seis) meses a 01 (um) ano.

- a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame, porém não restar frustrado o certame;
- b) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado.

20.1.3.2 Impedimento pelo período de 01 (um) ano até 02 (dois) anos.

- a) dar causa à inexecução parcial do Termo de Contrato que gere grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- b) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

20.1.3.3 Impedimento pelo período de 01 (um) ano a 03 (três) anos.

- a) deixar de entregar a documentação exigida para o certame, e em razão disso restar frustrado o certame;
- b) não manter a proposta, e em razão disso restar frustrada a contratação;
- c) não celebrar o Termo de Contrato, não assinar a ata de registro de preço ou documento equivalente, no prazo estabelecido.

20.1.3.4 Impedimento pelo período de 02 (dois) anos a 03 (três) anos.

- a) não entregar o objeto da licitação sem motivo justificado;
- b) dar causa à inexecução total do Termo de Contrato.

20.1.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar

Será aplicada a declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta, de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do Termo de Contrato;
- b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do Termo de Contrato;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- e) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

20.2 Nos termos do Decreto Municipal nº 17.287/2020 o contratado está ciente e concorda que se possa ser utilizado, em caso de Processo Administrativo, os meios tecnológicos e Diário Oficial Eletrônico do Município para a respectiva comunicação dos atos processuais, conforme estabelecido no mesmo.

20.3 Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, conforme Decreto 21.635/2021, sendo que a abertura do processo administrativo de penalização na fase de execução contratual pressupõe a prévia tratativa entre as partes, com a finalidade de sanar as irregularidades, sendo obrigatória a comprovação de que restou infrutífera.

20.3.1 Entende-se como tratativas o esforço despendido entre as partes com a finalidade de sanar a irregularidade, nas hipóteses que esta for possível.

21 DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1 O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

21.2 É facultado ao Pregoeiro(a), ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

21.3 Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo(a) Pregoeiro(a), sob pena de desclassificação/inabilitação.

21.4 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

21.5 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

21.6 O Município de Ponta Grossa poderá:

21.6.1 Anular a Licitação se houver ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

21.6.2 Revogar a presente licitação, a seu juízo, se for considerado inoportuno ou inconveniente ao interesse público, em decorrência de fato superveniente, devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta.

21.6.3 A contratada não terá direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório por motivo de ilegalidade.

21.6.4 A presente licitação poderá ser revogada, a critério da Administração, nos termos do artigo 71 da Lei nº 14.133/2021.

21.7 O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o da Comarca de Ponta Grossa/PR.

21.8 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,



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do(a) Pregoeiro(a) em contrário.

21.9 As condições estabelecidas no edital e seus anexos vinculam as partes, e nos casos em que se encontram presentes os requisitos do artigo 95 da Lei 14.133/2021 substituem o instrumento do contrato.

21.10 Atendida a conveniência administrativa, ficam os licitantes vencedores obrigados a aceitar, nas mesmas condições contratuais ou de fornecimento, os eventuais acréscimos ou supressões, em conformidade com o artigo 124, seus parágrafos e incisos da Lei nº 14.133/2021.

21.11 O contratado deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual. Para os propósitos desta cláusula, definem-se as seguintes práticas:

a) “prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

b) “prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

c) “prática de colusão”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não competitivos;

d) “prática coercitiva”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato;

e) “prática obstrutiva”: (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista, deste Edital; (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

21.12 Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, inclusive declarando-a inelegível, indefinidamente ou por prazo determinado, para outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

21.13 Considerando os propósitos das cláusulas acima, o licitante vencedor, como condição para a contratação, deverá concordar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos, contas e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

Ponta Grossa/PR, 08 de maio de 2025.

CLAUDIO GROKOVISKI
Secretário Municipal da Fazenda



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ANEXO 01

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 33/2025

ÓRGÃO GERENCIADOR

Órgão: Secretaria Municipal da Fazenda

CNPJ: 76.175.884/0001-87

Endereço: Avenida Visconde de Taunay, 950- Ronda - CEP: 84.051-000. Ponta Grossa- PR **Fone:** (42) 3220-1000 - ramal 1121.

Endereço eletrônico: sefaz.pg@gmail.com

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO (art. 6ª, XXIII 'a' 'i' Lei 14.133/2021).

1.1 Objeto: Contratação de empresa especializada no fornecimento e implementação de solução tecnológica integrada, contemplando o planejamento, desenvolvimento, implantação, capacitação e operação de solução omnichannel, com funcionalidades de RPA (Automatização de Processos Robóticos), automação de fluxos e CzRM, customização dos serviços de comunicação digital com gerenciamento e atendimento por meio de WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Direct, Telegram e Canal Próprio. A solução deverá possibilitar maior integração dos cidadãos na administração pública, modernizar os serviços ofertados à sociedade e aprimorar a eficiência das políticas públicas desenvolvidas, com um enfoque inicial na Secretaria de Fazenda e da Fundação Municipal de Saúde, podendo ser expandida para os demais órgãos municipais.

1.1.1 Especificações: Contratação de empresa especializada no fornecimento e implementação de solução tecnológica integrada, contemplando o planejamento, desenvolvimento, implantação, capacitação e operação de solução omnichannel, com funcionalidades de RPA (Automatização de Processos Robóticos), automação de fluxos e CzRM, customização dos serviços de comunicação digital com gerenciamento e atendimento por meio de WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Direct, Telegram e Canal Próprio.

1.2 ESCOPO DA SOLUÇÃO

A solução deverá abranger os seguintes componentes:

1.2.1. Plataforma Omnichannel

- a. Integração de múltiplos canais de comunicação (WhatsApp, Web, etc.).
- b. Deve permitir a conexão e operação unificada de diversos canais de comunicação (exemplos: WhatsApp, web, chat, redes sociais, telefone, e-mail).
- c. Deve proporcionar uma experiência de usuário consistente e fluida entre os canais.
- d. Deve centralizar a interação com o cidadão, permitindo que ele inicie um atendimento em um canal e o continue em outro, sem perda de informações.
- e. Deve suportar diferentes tipos de conteúdo (texto, imagens, vídeos, arquivos).



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- f. Deverá permitir a integração com sistemas de Assistente Virtual Inteligente (AVI), próprios e de terceiros.
- g. Centralização do atendimento ao cidadão:
 - Deve oferecer um ponto único de contato para o cidadão acessar os serviços e informações da prefeitura.
 - Deve consolidar as informações e o histórico de interações do cidadão em um único local.
 - Deve facilitar o acesso aos serviços públicos, independentemente do canal utilizado.
 - Deve gerar um número de protocolo (identificador) que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.
- h. Deverá ser configurável a coleta de diversos tipos de dados definidos pela CONTRATANTE, devendo incluir inicialmente, mas não se limitando a: nome, sobrenome, telefone com DDD, endereço de e-mail, endereço residencial, data de nascimento e gênero.
- i. O sistema deverá permitir a parametrização das opções de segmentação de dados coletados, conforme especificações a serem fornecidas pela CONTRATANTE.
- j. Personalização do atendimento com base no perfil do cidadão:
 - Deve permitir a coleta e análise de dados dos cidadãos para compreender suas necessidades e preferências.
 - Deve possibilitar a segmentação de cidadãos para oferecer um atendimento mais direcionado.
 - Deve adaptar a comunicação e os serviços oferecidos com base no perfil do cidadão, tornando-os mais relevantes.

1.2.2. Automação de Processos Robóticos (RPA)

- a. Automatização de tarefas repetitivas e manuais:
 - Deve permitir a automatização de tarefas como entrada de dados, geração de relatórios, processamento de documentos, entre outros.
 - Deve reduzir a necessidade de intervenção humana em processos rotineiros.
 - Otimização de fluxos de trabalho:
 - Deve agilizar a execução de processos, eliminando etapas desnecessárias e gargalos.
 - Deve facilitar o fluxo de informações entre diferentes sistemas e departamentos.
- b. Redução de erros e aumento da eficiência:
 - Deve diminuir a ocorrência de erros humanos em processos manuais.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- Deve aumentar a produtividade e a qualidade dos serviços prestados.

1.2.3. Gestão de Relacionamento com o Cidadão (CzRM)

a. Coleta e análise de dados dos cidadãos:

- Deve permitir a coleta de dados de diferentes fontes (canais de comunicação, sistemas, pesquisas).
- Deve analisar os dados coletados para identificar padrões, tendências e necessidades dos cidadãos.

b. Segmentação de públicos para campanhas direcionadas:

- Deve permitir a criação de grupos de cidadãos com características e necessidades semelhantes.
- Deve possibilitar o envio de campanhas de comunicação e serviços direcionadas para cada grupo específico.

c. Acompanhamento do histórico de interações:

- Deve registrar todas as interações do cidadão com a prefeitura em diferentes canais.
- Deve permitir o acesso fácil ao histórico de interações para fornecer um atendimento mais contextualizado e eficiente.

1.2.4. Integração com Sistemas Existentes

a. A solução contratada deverá dispor de integração com sistemas de telefonia da contratante, para se caso necessário, permitir e iniciar a realização de chamadas telefônicas (utilizando a central da CONTRATANTE), utilizando-se dos seus contatos salvos em sua base de dados ou no decorrer de um atendimento iniciado a partir do WhatsApp.

- i. Caso a CONTRATANTE opte por alterar o tipo, modelo ou tecnologia de sua central telefônica durante a vigência deste contrato, deverá comunicar à CONTRATADA, por escrito, com antecedência mínima de 30 dias.
- ii. A CONTRATADA analisará a nova central telefônica e informará à CONTRATANTE sobre a compatibilidade com os serviços/equipamentos contratados e eventuais necessidades de adaptação.

b. A solução deverá disponibilizar API bidirecional para integração com sistemas de HelpDesk/ServiceDesk, sistemas ERP e de Pagamentos, sistema de cadastro de pessoas e de agendamentos da CONTRATANTE, dentre outros.

c. Integração nativa com sistemas federais (Sisreg, SER, etc.):

d. Deve permitir a comunicação e troca de dados com sistemas do governo federal (Sisreg, SER e outros), idealmente com APIs.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- e. Deve-se garantir a interoperabilidade entre a solução e os sistemas federais.
- f. Integração com sistemas municipais próprios:
- g. Deve permitir a comunicação e troca de dados com os sistemas utilizados pela prefeitura (exemplos: sistemas de gestão tributária, saúde, etc.), idealmente com APIs ou RPA.
- h. Deve-se garantir a interoperabilidade entre a solução e os sistemas municipais.
- i. Flexibilidade para integração com diversos ambientes tecnológicos:
 - Deve suportar diferentes tecnologias, protocolos e padrões de comunicação.
 - Deve facilitar a integração com sistemas legados e sistemas modernos.

1.2.5. Ambientes de Implantação

- a. Ambiente de Customização:
 - Deve permitir a configuração e adaptação da solução às necessidades específicas da prefeitura.
 - Deve facilitar o teste e a validação de novas funcionalidades antes da sua disponibilização.
- b. Ambiente de Homologação:
 - Deve permitir a realização de testes de integração e garantia de qualidade da solução antes de ser utilizada em produção.
- c. Ambiente de Produção:
 - Deve ser o ambiente onde a solução será efetivamente utilizada para a prestação de serviços aos cidadãos.

1.2.6. Customização dos Serviços Digitais

- a. Análise dos processos atuais e identificação de oportunidades de melhoria:
 - Deve incluir o mapeamento dos processos existentes, a identificação de ineficiências e a proposição de melhorias.
- b. Elaboração de plano de transformação digital:
 - Deve definir as estratégias, ações e tecnologias necessárias para a modernização dos serviços públicos.
 - Deve incluir um cronograma de implementação e indicadores de sucesso.
- c. Acompanhamento da implementação da solução:



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- Deve incluir o suporte à implementação da solução e a orientação na utilização das novas tecnologias.

1.2.7. Capacitação

a. Treinamento de servidores para utilização da solução:

- Deve oferecer treinamento adequado para os servidores utilizarem a solução de forma eficiente.
- Deve adaptar o treinamento a diferentes perfis de usuários e necessidades.

b. Elaboração de materiais de apoio:

- Deve fornecer materiais de consulta e apoio para facilitar o uso da solução (exemplos: manuais, tutoriais, guias).

Funcionalidades Específicas

1.2.8. Secretaria Municipal de Fazenda

a. Cobrança de IPTU via WhatsApp;

b. Emissão e envio em massa de IPTU em tempo real;

c. Coleta de dados automatizada;

d. Geração de número de protocolo para cada solicitação;

e. Disponibilização de relatórios gerenciais e dashboards;

f. Integração de dados com sistemas de gestão de IPTU;

g. Suporte a diferentes formatos de integração (APIs, bancos de dados, importação de arquivos e RPA);

h. Negociação em tempo real com cidadãos via WhatsApp para renegociação de dívidas;

i. Atualização em tempo real das negociações via WhatsApp nos sistemas legados;

j. Interface de chatbot no WhatsApp para consulta de informações sobre IPTU;

k. Consultas disponíveis para cidadãos sobre valor, status, vencimento, histórico de pagamentos e dívidas;

l. Respostas em tempo real para consultas e negociações;

m. Retirada de boletos de IPTU em tempo real via WhatsApp;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- n. Sistema de gerenciamento de contatos para envio em massa do IPTU;
- o. Personalização de mensagens de IPTU;
- p. Envio agendado do IPTU;
- q. Fluxo automatizado para processar pagamentos, gerar recibos, atualizar registros e refletir negociações nos sistemas;
- r. Notificações automáticas após pagamento, confirmação e atualização de status;
- s. Relatórios de desempenho do envio/processamento do IPTU;
- t. Garantia de segurança e proteção dos dados dos cidadãos.

1.2.9. Fundação Municipal de Saúde

- a. Integração com Sistema de Regulação Municipal vigente (atualmente SISREG), CADSUSWEB, Sistema Estadual de Regulação, sistemas do governo federal e ou estadual e sistemas municipais próprios;
- b. Higienização de dados dos munícipes:
 - Cruzamento de dados com a base de óbitos para remover automaticamente falecidos da fila de espera;
 - Correção de números de contato incorretos ou inexistentes;
 - Contato massivo via WhatsApp para confirmar a permanência dos munícipes na fila ou realizar a exclusão automática em casos de desistência, capturando os motivos, por escrito ou áudio.
 - Envio de informações de consultas (data, local, horário, profissional) via WhatsApp;
 - Automatização de confirmações e cancelamentos de consultas;
- c. Implementação de "Régua de comunicação pós-consulta";
- d. Envio de SMS informativo;
- e. Ligação de voz automatizada com questionário sobre a experiência da consulta;
- f. Envio de pesquisa via WhatsApp para coletar dados quantitativos e qualitativos.
- g. Coleta de dados automatizada via telefone e QR Code;
- h. Atualização cadastral via telefone ou QR Code com iniciativa do usuário do sistema de saúde municipal em se comunicar com a plataforma (aplicativo), atualizando o cadastro dos usuários (Endereço completo (CEP) e Telefones) no sistema cadsus web e a partir dele o sistema de regulação municipal vigente, sempre quando identificar que houve uma alteração cadastral no cadsus web;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- i. Geração de número de protocolo para cada solicitação;
- j. Disponibilização de relatórios gerenciais e dashboards;
- k. Envio automático de dados coletados para sistemas de saúde (cadsus web, e-SUS, Sistema de Regulação Municipal e sistemas municipais) via API ou RPA;
- l. Integração com o sistema CzRM para atualização contínua do histórico do munícipe;
- m. Relatórios automáticos sobre a entrada de informações, eficiência da coleta, registros atualizados e performance do bot.

Detalhamento das Especificações Técnicas Gerais

1.2.10. Comunicação via WhatsApp

- a. O sistema a ser fornecido deverá ser totalmente web, permitindo o acesso por meio de navegadores de internet, sendo totalmente compatíveis com os principais navegadores (no mínimo Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge e Safari), sem a necessidade de instalação de quaisquer softwares ou plugins adicionais nos dispositivos dos usuários.
- b. A CONTRATADA deverá disponibilizar versão mobile compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, que permitam no mínimo visualizar e realizar atendimentos.
- c. A interface do sistema deverá ser responsiva, adaptando-se de forma adequada a diferentes tamanhos de tela, como computadores, notebooks, smartphones e tablets. O layout e a usabilidade devem ser consistentes em todas as plataformas e tipos de dispositivos, garantindo uma experiência de usuário intuitiva e eficiente.
- d. A arquitetura do sistema como um todo deve ser projetada de forma a possibilitar o acesso seguro e confiável a partir de qualquer localização com conectividade à internet. A segurança da transmissão de dados e o armazenamento das informações dos usuários devem atender aos mais altos e recentes padrões de projeto e criptografia para esse perfil de sistema, fazendo uso de Certificado de Segurança Secure Socket Layer - SSL.
- e. Deve ser projetado e implementado de forma a garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados, prevenindo que pessoas não autorizadas tenham acesso indevido às informações armazenadas.
- f. O acesso ao sistema deverá ser efetuado por meio de autenticação segura, utilizando credenciais individuais de login e senha do usuário. Deverá ter funcionalidade de bloqueio por número limite de tentativas de acesso. Deverá ter regras de composição e tamanho mínimo de senhas (conceito de senha forte). Deverá garantir que as senhas armazenadas sejam sempre criptografadas. Não deve permitir que as senhas salvas sejam visualizadas em quaisquer telas da solução. Deverá possuir recurso de autenticação em dois fatores e mecanismo de autenticação por desafio e resposta (captcha). Deverá ser capaz de integração com o Active Directory em uso pela Prefeitura de Ponta Grossa, com possibilidade de ser o único e exclusivo meio de autenticação para acesso ao sistema, gerenciado pela CONTRATANTE e integrado pela CONTRATADA, permitindo a sincronização das informações de usuários e a utilização das credenciais de autenticação já existentes neste sistema para acesso à plataforma.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- g. Deverá registrar automaticamente as principais ações realizadas pelo atendente/agente durante o atendimento.
- h. O software deve permitir o cadastro ilimitado de usuários, com a capacidade de organizá-los em distintos níveis hierárquicos de acesso, com por exemplo: atendente (limitado as conversas), monitor (gerenciar conversar), analista (análise, relatórios), gerente (capaz de visualizar todas as telas e definir configurações no sistema). Cada usuário deve ter acesso restrito aos dados e telas pertinentes às suas funções dentro da solução, garantindo assim a correta gestão, confidencialidade e a segurança das informações.
- i. Deverá possuir integração multicanal para no mínimo WhatsApp, Instagram Direct, Facebook Messenger e Telegram. As mensagens recebidas através dos canais mencionados deverão ser recebidas de maneira integrada no sistema único que irá gerenciar toda a comunicação.
- j. O software deverá utilizar número de telefone fixo a ser informado pela CONTRATANTE para ativação e uso do WhatsApp Business [via API Oficial da Meta], como número único e central ou com números adicionais para necessidades específicas (ex: Secretarias), para receber (mensagens passivas) e enviar mensagens (ativas), inclusive com acompanhamento e confirmação de entrega e leitura. O sistema deverá ser capaz de separar o fluxo de atendimento de múltiplos números, destinando as comunicações apenas para os gestores e atendentes (agentes) de cada número.
- k. Deverá permitir personalização da comunicação para diversos tipos de conteúdo, como textos, botões, menus, imagem, áudio, vídeo, documentos, emojis, links de internet e outros.
- l. A solução deverá permitir, dentro das regras da Meta, o disparo de mensagens ativas em massa, via WhatsApp API. Deverá ainda possuir agendamento de disparo, relatórios detalhados de resultados dos disparos (com informações como canal utilizado, data e hora, status de cada mensagem, destinatário, relatórios de desempenho, custos, tráfego), bem como a criação e personalização de templates de mensagens com botões, links, imagens, vídeos e outros relevantes.
- m. O uso da ferramenta de disparo em massa deve ser de fácil entendimento e operação por usuários comuns.
- n. A solução entregue deverá possuir tecnologia de Chatbot capaz de: criar respostas automáticas e rápidas a perguntas frequentes ou saudações iniciais sem a necessidade de interação humana, bem como guiar os usuários por fluxos de conversas estruturados para resolver problemas ou fornecer informações. O Chatbot deverá ser capaz de compreender perguntas e respostas em linguagem natural e fornecer respostas relevantes. Deverá possuir encaminhamento inteligente para atendimento humano em questões específicas.
- o. O Chatbot deverá ser capaz de suportar a entrada de remetentes nos canais da API da Meta, seja por WhatsApp, Facebook Messenger ou Instagram Direct.
- p. A solução deverá permitir a configuração de Menu de Respostas Rápidas (Menu de Opções), onde assim que receber uma mensagem permita a quem enviou mensagem a escolha entre diferentes opções pré-definidas e personalizáveis pela CONTRATADA, para direcionar o atendimento de acordo com o fluxo previamente configurado na solução de software para grupos ou atendentes específicos (agentes).



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- q. O Chatbot deverá possuir configuração de tempo de resposta, que possibilite colocar uma pausa entre duas mensagens consecutivas enquanto o solicitante digita a mensagem.
- r. O Chatbot deverá possuir configurações que permitam ao CONTRATANTE determinar quando uma sessão de conversa de autoatendimento deverá ser encerrada.
- s. O Chatbot deverá possuir abertura para integração com APIs da CONTRATANTE, suportando chamadas do tipo POST, GET, PUT, DELETE, PATCH. Deverá ainda possuir extensão WEBHOOK para retorno de chamadas via HTTP.
- t. A solução deve permitir o cadastro e uso de mensagens/respostas prontas (mensagens modelos), visando a padronização das respostas dadas pelos atendentes/agentes nas mensagens.
- u. Deverá permitir a classificação do atendimento utilizando tabulação de múltiplos níveis e uso de tags.
- v. Deverá possuir funcionalidade que permita aos atendentes/agentes inserirem comentários sobre o atendimento, sendo esses visíveis apenas pelos usuários/agentes da plataforma e ficando registrados no atendimento.
- w. A solução deverá possuir de forma nativa capacidade do atendente/agente marcar o status de um atendimento/conversa, com no mínimo as seguintes opções: em andamento, aguardando atendimento, resolvido, encerrado. Serão aceitas nomenclaturas semelhantes ou marcações de tags.
- x. Deverá possuir ferramenta inclusa para transcrição de áudios caso necessário.
- y. Deverá possuir toda a personalização necessária capaz de criar e separar grupos e filas ilimitados de atendimento, onde seja possível definir um ou mais assuntos por fila ou grupo, atribuindo a cada fila ou grupo atendentes/agentes específicos, permitindo ainda a transferência de um ou mais atendimentos entre filas, grupos ou atendentes.
- z. A solução deve permitir gerar para todos os atendimentos um identificador único (RA ou protocolo), permitindo informar ao usuário/cidadão o número deste identificador. Deve ainda dispor de funcionalidade que permita ao CONTRATANTE buscar o registro e histórico do atendimento utilizando esse identificador único.
- aa. A solução deverá possuir cadastro completo dos usuários/cidadãos que interajam através dos canais, possuindo no mínimo o seguinte:
 - bb. Dados como nome, sobrenome, telefone com DDD, endereço de e-mail, endereço residencial, data de nascimento, gênero;
 - cc. Plataforma de interação (registro de quais plataformas o usuário entrou em contato e preferência);
 - dd. Histórico de mensagens vinculado ao cadastro;
 - ee. Histórico de assuntos e interesses das interações;
 - ff. Permitir ao agente consulta e atualização rápida dos dados durante o atendimento;
 - gg. Permitir ao chatbot acesso aos dados cadastrados para validações e interações personalizadas.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

hh. Deverá possuir dashboard em tempo real de fácil visualização e interpretação para o administrador/gestor do sistema verificar o andamento dos atendimentos e seus detalhes. Deverá contemplar no mínimo informações de Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Espera, Tempo Médio de Resposta, Tickets/Atendimentos por Agente/Atendente, Tickets/Atendimentos em andamento/finalizados, Quantidade de Agentes/Atendentes e seus status (online, offline, pausa, etc), Contatos com Mais Recorrência, Taxa de Interação, Taxa de Rejeição, Total de Mensagens Trafegadas (enviadas e recebidas), Performance por Canal. Deverá possuir gráficos que facilitem a interpretação dos dados no dashboard e separação/filtragem por data.

ii. Deverá possuir recurso de pesquisa de satisfação após cada sessão de atendimento, captando notas e observações dos usuários/cidadãos, inclusive quando o atendimento seja realizado pelo Chatbot.

jj. Deverá possuir relatórios personalizados sobre as interações, mensagens, atendimentos, satisfação do usuário, notas de atendimento, opções mais escolhidas pelos usuários/cidadãos inclusive das interações com o chatbot, com opção de visualizações gráficas (barra ou pizza ou colunas). Deverá ter opção de relatórios do histórico das conversas com os agentes, com indicadores e tags de cada atendimento. Todos os relatórios devem ser possíveis de exportação dentro dos padrões mais atuais de documentos, como CSV ou PDF.

kk. Deverá permitir a integração, através de webservice, API, RPA, conexão com banco de dados, viabilizando a troca de informações dos atendimentos, em tempo real, entre os sistemas.

ll. Deverá possibilitar a integração com sistemas de Assistente Virtual Inteligente (AVI), próprios e de terceiros, de modo a viabilizar a automação de processo a fim de aumentar a eficiência do serviço prestado ao cidadão.

mm. Deve ser possível definir no sistema horários e regras de atendimento para os assuntos específicos parametrizados pela CONTRATANTE.

nn. A ferramenta deverá possibilitar a configuração do número de telefone do remetente, endereço, horário de atendimento, e-mail de contato e website da municipalidade.

oo. A solução contratada deverá dispor de integração com sistemas de telefonia para caso necessário permitir e iniciar a realização de chamadas telefônicas (utilizando a central da CONTRATANTE), utilizando-se dos seus contatos salvos em sua base de dados ou no decorrer de um atendimento iniciado a partir do WhatsApp.

pp. A solução também deverá disponibilizar API bidirecional para integração com sistemas de HelpDesk/ServiceDesk, sistemas ERP e de Pagamentos, sistema de cadastro de pessoas da CONTRATANTE, sistema de agendamentos da CONTRATANTE, dentre outros.

1.2.11. Envio de Pesquisa via WhatsApp

a. Na primeira etapa será enviado um SMS informativo ao munícipe, alertando-o de que ele receberá uma ligação referente ao atendimento realizado, preparando o cidadão para a etapa seguinte da comunicação;

b. O conteúdo do SMS deve ser totalmente configurável, permitindo personalizações de acordo com o contexto do atendimento e o perfil do munícipe.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- c. Na segunda etapa, o sistema deverá realizar uma ligação de voz automatizada, que poderá ser conduzida por um locutor do poder público, escolhidos de forma personalizada;
- d. A solução deverá suportar a configuração de perguntas e respostas, garantindo flexibilidade no roteiro da ligação, adaptando-se às necessidades específicas da instituição.
- e. A última etapa envolve o envio de uma pesquisa via WhatsApp, que deverá coletar dados quantitativos (como a atribuição de notas ao atendimento) e qualitativos (permitindo ao munícipe relatar suas experiências por texto ou áudio);
- f. A pesquisa deverá ser totalmente configurável, permitindo a criação de diferentes modelos de questionários com base no Tipo de atendimento e no perfil do munícipe.

1.2.12. Análise de Dados por Inteligência Artificial

- a. Os dados coletados durante as três etapas serão analisados por um módulo de inteligência artificial, capaz de avaliar as respostas do munícipe, atribuir uma nota e realizar uma análise de sentimento com base nas informações fornecidas;
- b. O sistema deverá gerar relatórios dinâmicos com a análise dos dados, organizados por unidade de atendimento, profissional ou região, permitindo a identificação de tendências, pontos de melhoria e boas práticas;
- c. Os relatórios deverão ser exportáveis em formatos como CSV ou PDF para facilitar a auditoria e a apresentação de resultados à gestão pública.

1.2.13. Atendimento Receptivo Automatizado/ Entrada de Informações via Telefone e QR Code

- a. A plataforma deverá permitir a entrada de informações por meio de canais diversificados, incluindo telefone e QR Code, facilitando o acesso dos munícipes ao sistema de saúde;
- b. O sistema deverá contar com um bot automatizado, projetado para guiar o munícipe no preenchimento de dados de forma simples e intuitiva, por ambos os canais;
- c. O bot deverá ser capaz de coletar dados atualizados dos munícipes, garantindo que as informações fornecidas estejam corretas e completas, tais como dados cadastrais e informações de contato;
- d. A plataforma deverá permitir que o bot faça a validação dos dados em tempo real, caso seja possível, utilizando integrações para verificar, por exemplo, números de telefone ou endereços.

1.2.14. Canal de SMS

- a. Deve possuir interface gráfica que permita a criação de campanhas ativas (outbound), possibilitando tratar as respostas recebidas dos cidadãos de forma automatizada ou por atendimento de agente;
- b. Deve permitir a criação de workflows com envio de SMS individuais ou em massa, suportando no mínimo:
- c. Regras de envio de SMS definidas por aplicações de negócios do Município;
- d. Agenda com data e hora específica para envio;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- e. Período de validade da mensagem ou campanha;
- f. Deve permitir a importação de mailing manualmente e automaticamente através de conexão com bases de dados externas;
- g. Deve permitir o envio e recebimento de SMS na mesma interface do agente (workspaces);
- h. Deve possuir estrutura de armazenamento das mensagens SMS por pelo menos 1 (um) ano.

1.2.15. Chatbot

- a. O site da Carta de Serviços do município será a base inicial de conhecimento para o Chatbot;
- b. Deve incluir configuração e treinamento de Assistente Virtual Inteligente: design das interações para atendimento automatizado, parametrização do modelo de linguagem natural (conceitos e termos), treinamento de algoritmos, configuração da solução de chatbot, integração de sistemas, avaliação dos atendimentos e sugestão de melhorias para o atendimento automatizado e demais serviços necessários para um atendimento automatizado de qualidade ao cidadão;
- c. Deve permitir a criação de regras de escalonamento entre o atendimento automatizado e atendimento humano com base em regras de negócio, palavras-chave e resposta do contribuinte, transferindo a chamada ao agente e mantendo o histórico de chat;
- d. Deve permitir a importação e estruturação de base de conhecimento integrada à central de atendimento;
- e. Deve possuir APIs ReST, JAVA SDK, RPA e Javascript SDK, permitindo acesso completo e integração com aplicações de terceiros;
- f. Deve suportar criptografia entre cliente e servidor com TLS v1.2;
- g. Deve permitir a integração com aplicações externas tais como banco de dados, aplicações do Município etc., permitindo a construção de workflows de atendimento com consulta de informações externas para respostas de perguntas mapeadas na base de conhecimento;
- h. Deve registrar todas as interações com o contribuinte, incluindo perguntas e respostas;
- i. Deve implementar automaticamente pesquisa de satisfação após término de atendimento;
- j. Deve implementar monitoramento de navegação em portal Web de modo a oferecer ajuda pertinente ao contexto e conteúdo acessado;
- k. Deve permitir a criação de fluxos e workflows de atendimento automatizado via Chat-bot, permitindo a criação de menus self-service disponibilizado com base na análise de conteúdo de chat;
- l. Deve permitir a validação de informações de identificação do contribuinte com base de dados da prefeitura.

1.2.16. Aplicativo Móvel

- a. A solução deverá oferecer Aplicativo Móvel para uso das equipes de campo do município;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

b. Todos os dados disponíveis no CZRM devem estar acessíveis no Aplicativo móvel, podendo ser operado de forma off-line.

1.2.17. Workflows

a. A solução deverá prover interface gráfica web-based para a criação de workflows de atendimento, com interface amigável e tarefa de criação de fluxos com base em processos do Tipo “drag-and-drop” para que os gestores de negócio possam parametrizar quantos processos de atendimento forem necessários, definindo entrada, tratamento, resposta, acompanhamento e notificações;

b. A modelagem de workflows poderá utilizar objetos e variáveis nativas, tais como eventos, conexões com aplicações, bancos de dados, atributos de interações (tais como número de origem, ID do contribuinte, etc.), dentre outros;

c. Deve permitir o uso (drag-and-drop) de estruturas de controle, decisão, consultas, repetição, mensagens de voz, mensagens de texto, etc. em workflows para todos os canais suportados no OMNICHANNEL;

d. Deve permitir que um workflow seja utilizado como entrada ou saída para outro workflow;

e. Deve permitir a criação de tarefas envolvendo múltiplos canais de atendimento, tais como, email, Chat, voz, SMS e Web Services;

f. Deve suportar transações multicanais de longa duração com dados mantidos em memória;

g. Deve permitir a integração com aplicações externas via Web Services;

h. Deve permitir a criação de alarmes e notificações, via SMS, Chat, e-mails, alarmes, etc.;

i. Deve permitir a criação de fluxos alternativos para tratamento de erros;

j. Deve permitir a criação de fluxos que permitam interceptar uma chamada de voz, interação de e-mail e chat com base em atributos desta interação;

k. Os workflows devem permitir a automatização de processos internos integrados a aplicações de negócios do município;

l. Deve permitir notificações por SMS, e-mail e push;

m. A solução deverá permitir que seja feita uma correspondência entre o fluxo de trabalho interno da Prefeitura e as fases do fluxo de atendimento que serão apresentadas ao munícipe que solicita o serviço público. Dessa forma, quem solicita o serviço público terá uma visão do fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente dividido em etapas.

1.2.18. Formulários

a. A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

b. A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases de logradouros), incluindo o sistema de georreferenciamento da contratante;

c. A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapas e buscando a localização do endereço onde se encontra.

1.2.19. Integrações

a. Deve ter a capacidade de suportar APIs;

b. A solução deverá ter a possibilidade de ler e transacionar dados com qualquer sistema legado da prefeitura (independente da linguagem) através de RPA (Robotic Process Automation), sem o uso de APIs.

Base de Conhecimento 1.2.20.

Carta de Serviços

a. Funcionalidades relacionadas à exibição e gerenciamento de informações relacionadas aos serviços.

1.2.21. Perguntas Mais Frequentes (FAQ)

a. Funcionalidades relacionadas ao gerenciamento e exibição de perguntas mais frequentes (FAQ) sobre os serviços;

b. A solução deverá permitir que o munícipe pesquise Perguntas Mais Frequentes, nos diversos canais de atendimento, pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros;

c. A solução deverá permitir que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas;

d. A solução deverá permitir alimentação, validação e publicação das Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas; e. A solução deverá permitir e gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais perguntas simultaneamente, de forma automática e padronizada.

1.2.22. Base do Atendimento

a. Funcionalidades relacionadas à construção, edição e compartilhamento de conteúdo para a base de conhecimento do atendimento com o objetivo de apoiar o atendimento nos canais assistidos e prestação dos serviços nas unidades de atendimento.

1.2.23. Solução Integrada Omnichannel e CzRM

a. A Solução Integrada OMNICHANNEL e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (CZRM), com Implantação Assistida, Capacitação e Suporte Operacional e Manutenção Evolutiva sob demanda deve ser composta de uma plataforma com os ambientes de customização, homologação e produção, voltada



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

a disponibilizar serviços de atendimento com armazenamento e integração das diversas interações dos cidadãos com a prefeitura, autarquias e fundações, independentemente do canal de relacionamento utilizado.

- b. Cada solicitação de serviço público, qualquer que seja o canal de atendimento, deve gerar um número de protocolo (identificador) que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão (rastreabilidade) durante as diversas etapas, comunicando-o automaticamente sobre sua mudança de status, até a sua solução final, permitindo ao cidadão avaliar o serviço prestado.
- c. Além do público-alvo (denominado usuário e/ou cidadão), a Solução Integrada OMNICHANNEL será acessada internamente pelas áreas da prefeitura, autarquias e fundações, via web, pelos chamados usuários internos, conforme seus respectivos departamentos que realizam atendimento por telefone ou presencial ao cidadão, possibilitando:
- A padronização do atendimento, independente de quem o faz ou por qual canal é solicitado ou realizado;
 - A apresentação de uma estrutura que permita um repositório único para a recepção de todas as ligações telefônicas, mensagens de correio eletrônico, chat, solicitações via web, redes sociais e dispositivos móveis;
 - Identificação digital única do cidadão, através do CPF para acesso às políticas públicas da Prefeitura, gerando uma visão unificada do relacionamento deste com a prefeitura, autarquias e fundações;
 - O acompanhamento da manifestação por meio do número de protocolo, gerado automaticamente, ou dos dados básicos de identificação do usuário;
 - Envio de SMS informando o status do serviço solicitado de forma automatizada ou por demanda;
 - A inclusão do histórico de relacionamento atualizado e compartilhado: as interações realizadas, independentemente do canal por onde foram geradas, ficam registradas em um mesmo local, facilitando o controle e acompanhamento do relacionamento com o usuário;
 - Uma base de conhecimento com soluções homogêneas, propiciando respostas padronizadas, estruturadas, assertivas e ágeis;
 - A automação do processo de atendimento e o seu fluxo dentro dos órgãos da prefeitura, autarquias e fundações;
 - Arquitetura aberta para rotinas de integração com outros sistemas;
 - Realização do escalonamento do atendimento (atendimento multinível ou definido em instâncias) a partir do workflow da própria solução;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- A manutenção de dados e de rotinas computacionais necessárias à comunicação, troca de informações e integração entre o ambiente de soluções residente no site da prefeitura, autarquias e fundações e o ambiente da Solução Integrada OMNICHANNEL;
 - Fornecer interface de trabalho, a partir da qual será possível fazer a interação com o conteúdo do Repositório e Processamento de Dados, de forma nativa, escalável e de alta performance.
- d. A solução deve viabilizar o processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações e suporte às decisões táticas e estratégicas da prefeitura, autarquias e fundações relacionadas ao atendimento e relacionamento com o cidadão, devendo liberar o acesso a todos os dados da solução em questão.
- e. Deve permitir, também, a criação de indicadores e relatórios gerenciais, operacionais e estratégicos que apoiarão as intervenções, o planejamento e a avaliação dos serviços prestados ao cidadão.
- f. Possibilitar a utilização de ferramentas de BI, nas quais os usuários possam criar seus próprios relatórios e gráficos para analisar o desempenho da sua área ou de todos os Serviços da prefeitura, autarquias e fundações, acessar dados e explorar as informações, analisando-as e desenvolvendo percepções e entendimentos sobre elas, permitindo assim maior qualidade na tomada de decisões em prol da qualificação dos Serviços Públicos.
- g. A solução deverá ser capaz de acessar dados especializados no padrão REST no formato indicado.
- h. A solução deverá ser capaz de obter e registrar as duas localizações geográficas, sendo referente ao solicitante (onde ele está fazendo a solicitação) e ao endereço onde o serviço deverá ser executado.
- i. Avaliar a necessidade de espacialização das solicitações nas ferramentas de dashboards para permitir análises e indicadores espaciais.
- j. A solução deve incluir serviços de mensageria instantânea.
- k. Caso outras redes sociais ou serviços de mensageria instantânea venham a ser integradas no escopo da solução, não haverá custos adicionais para que a contratante possa atender os munícipes utilizando as novas redes, dentro do conceito de Omnichannel.
- l. A solução deverá gerenciar e coordenar todas as solicitações, independentemente do canal de atendimento utilizado para abertura, mantendo uma fila única de solicitações, as quais serão distribuídas automaticamente observando as regras e critérios definidos pela contratante.
- m. A solução deverá armazenar e disponibilizar toda a jornada do munícipe pelos diversos canais de atendimento, registrando todas as ações e conteúdos gerados por ele, pela solução e pelos outros usuários que interajam com a solução.
- n. A solução deverá acompanhar a jornada completa do munícipe, em tempo real, automaticamente, no canal onde está ocorrendo o atendimento ou quando for solicitada. Neste sentido, a solução permitirá, por meio de uma única interface gráfica, a consulta e a exibição de informações históricas e analíticas de todas as interações referentes a um determinado munícipe ou a um conjunto de munícipes e sobre as solicitações realizadas.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- o. A solução não poderá se caracterizar como ou ter sido desenvolvida utilizando softwares do Tipo freeware, shareware, demo/trial ou de custo compartilhado.
- p. A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do munícipe, inclusive entre os diversos canais de atendimento. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de um mesmo munícipe mais de uma vez.
- q. Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a contratada deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:
- Aderência a certificados digitais válidos pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Edge e Safari e sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Linux, Android e iOS;
 - Prover mecanismos de identificação por georreferenciamento, por meio do uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases de logradouros);
 - Providenciar o pagamento do uso da API para consumir serviços de georreferenciamento.
- r. Os componentes de software que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.
- s. Os componentes que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (End-of-Sale) anunciado. Os componentes devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do Contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (End-of-Sale) dos componentes, o suporte (End-of-Support) deverá permanecer pelo período de vigência do contrato, no mínimo.
- t. A contratada deverá notificar a contratante sobre a liberação de novas versões e correções de software (patches). Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.
- u. A solução deverá oferecer autenticação de dois fatores.
- v. A solução deverá permitir vários níveis de configuração de login e senha, aumentando a segurança de acesso aos dados. Os parâmetros deverão considerar, pelo menos: tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, caracteres especiais, quantidade de tentativas de login inválidos, repetições de caracteres e período de expiração de senha.
- w. A solução deverá permitir autenticação por padrões Single Sign-On (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory (AD).
- x. A solução deverá permitir a autenticação dos usuários a partir de certificados digitais (ex.: ICPBRASIL, SafeWeb, dentre outros).
- y. Avaliação de Satisfação do Atendimento/Serviço:
- Toda interação do cidadão com os diversos canais deverá ter uma avaliação na finalização do atendimento a ser preenchida pelo cidadão;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- Todos os serviços solicitados deverão ser avaliados pelo cidadão, podendo avaliá-los a qualquer momento e principalmente após a execução;
- A solução deverá permitir que o munícipe receba notificação ao final da prestação do serviço com a opção de avaliação;
- A solução deverá permitir que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade, por meio de medidas como média, por exemplo.

z. Gerenciamento de campanhas: funcionalidades relacionadas à gestão de campanhas enviadas por e-mail e notificações SMS.

1.2.24. RELATÓRIOS GERENCIAIS DA SOLUÇÃO (BI)

- a. Dada a necessidade crescente de acompanhamento e análise dos dados gerados, além dos relatórios gerenciais previstos deve disponibilizar dashboards interativos para análise e um conjunto de dados analíticos para trabalhos de descoberta de conhecimento;
- b. Deverá fornecer dashboard para acompanhamento das Interações via WhatsApp, cabendo auditoria para confirmação de utilização da linha somente para uso ao que foi contratado;
- c. O dashboard deverá estar disponível na web e smartphone, em tempo real, fornecendo no mínimo os seguintes indicadores de atendimento humano e bot:
- Total de Volumetria, por opção escolhida pelo cidadão;
 - Total de atendidos por menu, submenu e atendimento;
 - Tempo médio de atendimento;
 - Tempo médio de espera;
 - Percentual (%) de retenção;
 - Dados pesquisa satisfação;
- d. A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e dashboards a partir de filtros definidos pelo usuário, sem necessidade de customização, contendo dados configurados e instâncias de processo do BPMS;
- e. A solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, com exportação para PDF, XLS, CSV, HTML, XML ou TXT;
- f. A solução deverá permitir especificar datas iniciais e finais para relatórios, além de agrupamento por dia, mês, semestre e ano;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- g. A solução deverá apresentar estrutura compatível para análise de grandes volumes de dados, com desempenho e tempo de carregamento de relatórios, dashboards e mapas nunca superior a 10 segundos por execução;
- h. A fornecedora poderá utilizar outra ferramenta para dashboards, desde que mantenha a interatividade e não onere a contratante com licenças;
- i. As bases de dados para dashboards interativos deverão estar presentes entre aquelas extraídas via ETL;
- j. Exceto dashboards em tempo real, todos os demais deverão apontar para dados das bases analíticas;
- k. A ferramenta deve prever extrações de dados via ETL para uma base analítica;
- l. A base analítica não poderá estar na mesma instância do banco de dados transacional;
- m. A extração para base analítica deverá suportar arquitetura MPP para bancos Open Source (ex: Greenplum) ou HDFS (ex: Cloudera Hadoop);
- n. As extrações poderão utilizar modelo flat ou estrela, observando a temporalidade histórica dos dados e permitindo acompanhar alterações ao longo do tempo;
- o. Deverá haver inter-relacionamento entre as tabelas analíticas de diferentes assuntos, propiciando análise transversal dos dados;
- p. As extrações deverão ser acompanhadas de um dicionário de dados e um glossário de negócio.

1.2.25. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS

- a. Serviços Especializados de Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais deverão ter apoio de solução tecnológica, com dedicação exclusiva dos profissionais e incluem integrações, digitalização de novos serviços, melhoria de serviços existentes, transferência de conhecimentos e demais serviços de consultoria, design, mapeamento, redesenho de processos e tecnologia necessários para o aprimoramento dos serviços digitais da contratante.
- b. Mapeamento e Redesenho de Processos: corresponde ao conjunto de tarefas para mapeamento e redesenho dos processos associados ao atendimento e prestação dos serviços públicos em metodologia BPMN.
- c. Design e digitalização de novos serviços públicos: corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no design, modelagem, ajuste, parametrização da solução para entrada de novo serviço, integração, disponibilização eletrônica e operação assistida de determinado serviço público, por meio da solução tecnológica.
- d. Melhorias: corresponde ao conjunto de tarefas relacionadas ao aprimoramento dos serviços já disponibilizados (simplificações, alterações de fluxo, melhorias de usabilidade, alterações de formulários, ajustes em integrações, etc.).
- e. Customizações: adaptações da solução às especificidades das regras de negócio da contratante não atendidas nativamente.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- f. Configuração e treinamento de Assistente Virtual Inteligente: design das interações, parametrização do modelo de linguagem natural, treinamento de algoritmos, configuração do chatbot, integração, avaliação e sugestão de melhorias para o atendimento automatizado.
- g. O método de prestação dos serviços de design, digitalização e melhorias será definido pela contratante, com apoio da contratada, seguindo as orientações:
- h. Atender a padrões de design e digitalização, como:
- Conhecer o usuário: aprender como interagem com o serviço (ferramentas, etapas offline);
 - Resolver o problema por inteiro: desenhar serviços que atendam às necessidades completas dos usuários, mesmo envolvendo diferentes órgãos;
 - Desenvolver serviços simples, intuitivos e compreensíveis: testar com usuários reais frequentemente;
 - Desenvolver serviços acessíveis e inclusivos: testar para garantir atendimento a pessoas com deficiências, baixa competência tecnológica, pouco acesso à Internet, etc.;
 - Utilizar métodos ágeis: organizar em Sprints, disponibilizar o serviço rapidamente, gerar dados sobre uso e iterar com base nos aprendizados (versões alfa/beta, se possível);
 - Melhorar o serviço com frequência: responder as mudanças nas necessidades, tecnológicas ou políticas.
- i. Utilizar metodologia BPM: mapeamento e redesenho em padrão BPMN.
- j. Utilizar ferramentas de design e digitalização, como:
- Persona: construção representativa de um grupo social;
 - Jornada do(s) Usuário(s): representação gráfica do caminho percorrido;
 - Safári de Serviços: vivenciar o serviço como usuário para identificar pontos positivos/negativos;
 - Blueprint do Serviço: relacionar jornada do usuário com ações de linha de frente e processos internos;
 - Prototipação de experiências: comunicar a experiência para teste e refinamento com usuários potenciais.
 - Para os serviços de automação e digitalização, será documentado, no mínimo:
 - Plano ágil de automação/digitalização: arquitetura, cronograma, passos, recursos humanos, pontos de controle, testes, contingências;
 - Manual do serviço automatizado/digitalizado: objetivos, resultados, etapas, atividades, atores, dinâmica, tarefas, recursos, canais, controles, mapa BPMN 2.0 (ou similar), indicadores, monitoramento, modelos de documentos/formulários;
 - Instruções de uso: vídeos tutoriais curtos para usuários e operadores.
- k. A contratada deverá se adaptar ao método de design e digitalização de serviços da contratante, passível de aprimoramento por ambas as partes.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- l. O método deve apresentar definição clara de “ciclo de entrega” para medir qualidade.
- m. Todos os perfis profissionais da contratada deverão participar das atividades exigidas pelo método.
- n. As tarefas/atividades associadas aos projetos deverão ser registradas em ferramenta de Gestão de Projetos e Portfólio (disponibilizada pela contratada) para abertura, monitoramento e extração de relatórios.

Detalhamento das Especificações – Saúde

- a. Trata-se de especificações inerentes ao módulo da saúde, sendo incremento ou complementar às especificações técnicas gerais.

1.2.26. Higienização de Dados dos Municípes

- a. A solução deve realizar a higienização automatizada dos dados dos municípes em etapas fundamentais:
- b. Cruzamento de Dados com a Base de Óbitos:
- c. A solução deverá executar automaticamente o cruzamento de dados entre os registros dos municípes e a base de dados de óbitos do município;
- d. Processo de Exclusão Automática: Ao identificar um óbito, o sistema removerá automaticamente o munícipe da fila de espera.

1.2.27. Correção de Dados de Contato Incorretos ou Inexistentes:

- a. O sistema deverá verificar e corrigir automaticamente números de telefone e outras informações de contato, utilizando ferramentas de validação.

1.2.28. Validação em Tempo Real:

- a. A solução deve utilizar APIs de validação para garantir que os números de telefone sejam corretos e ativos.

1.2.29. Contato Massivo via WhatsApp:

- a. A solução deverá enviar mensagens em massa por WhatsApp (API Business oficial) para confirmar se o munícipe deseja manter-se na fila de espera.

1.2.30. Exclusão Automática e Registro de Motivos:

- a. Se o munícipe optar por deixar a fila, o sistema deverá remover automaticamente seu registro e capturar o motivo (ex: atendimento particular, mudança de município).

1.2.31. Gestão de Fila Otimizada

- a. A solução deverá gerir a fila de espera eficientemente, ajustando prioridades com base na exclusão de registros e validação contínua;
- b. Relatórios Automatizados: gerar relatórios detalhados em tempo real sobre o status dos municípes na fila (exclusões, correções, fluxo de comunicação);



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- c. Capacidade de Escalabilidade: ser escalável para expansão do número de munícipes atendidos sem comprometer performance;
- d. Segurança e Conformidade: garantir segurança dos dados (criptografia) e conformidade com a LGPD.

1.2.32. Integração com o Sistema de Agendamento:

- a. Operar de maneira integrada com o sistema de agendamento (municipal, estadual, federal como e-SUS) via API ou RPA para comunicação em tempo real;
- b. Permitir coleta automática de dados dos pacientes do sistema de agendamento antes da consulta.
- c. O sistema deve identificar dados da consulta (data, local, horário, profissional) e enviar automaticamente aos pacientes via WhatsApp.

1.2.33. Confirmação e Gestão de Cancelamentos:

- a. Confirmações de presença devem ser processadas automaticamente e encaminhadas à gestão da unidade;
- b. Em caso de cancelamento, a plataforma deve realizar liberação automática da agenda médica para redistribuição.

1.2.34. Comunicação via WhatsApp (Saúde)

- a. Permitir que pacientes confirmem presença ou cancele via WhatsApp, com processo concluído automaticamente pela plataforma para redistribuição da agenda.

1.2.35. Registro e Monitoramento:

- a. Todas as interações (confirmações, cancelamentos) devem ser registradas no CzRM da contratada para rastreamento e auditoria.
- b. A plataforma deverá gerar relatórios detalhados sobre status das consultas
- c. (confirmações, cancelamentos, falhas).

1.2.36. Régua de Comunicação Pós-Consulta:

- a. Após qualquer consulta, iniciar automaticamente régua de comunicação (três etapas parametrizáveis) para avaliar a experiência;
- b. Durante ligação, questionar o munícipe sobre sua experiência, coletando dados qualitativos;
- c. Gerar relatórios detalhados em tempo real sobre resultados das pesquisas (indicadores por unidade, profissional, região).

Atendimento Receptivo Automatizado (Saúde)

1.2.37. Envio Automático de Dados aos Sistemas de Saúde:



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- a. Após coleta de dados pelo bot, informações devem ser enviadas automaticamente aos sistemas de saúde (e-SUS, Sisreg, municipais) via API ou RPA;
- b. Garantir compatibilidade com principais sistemas para transferência rápida e segura.

1.2.38. Integração com o Sistema CzRM:

- a. Enviar informações coletadas ao CzRM para atualização contínua do histórico do município;
- b. Registrar todas as interações e atualizações no CzRM para rastreabilidade.

1.2.39. Monitoramento e Relatórios:

- a. Gerar relatórios automáticos sobre entrada de informações (eficiência da coleta, registros atualizados, performance do bot).

Detalhamento das Especificações – Fazenda

- a. Trata-se de especificações inerentes ao módulo da Secretaria de Fazenda, sendo incremento ou complementar às especificações técnicas gerais.
- b. Integração de Dados: ser capaz de se integrar a sistemas legados de gestão de IPTU para obter informações atualizadas (propriedades, valores, status de pagamento e etc.).
- c. Formatos de Integração: suportar diferentes formatos (APIs, bancos de dados, importação de arquivos, RPA).
- d. Negociação em Tempo Real: permitir negociação em tempo real com cidadãos via WhatsApp para renegociação de dívidas de IPTU.
- e. Atualização em Tempo Real: negociações via WhatsApp devem refletir automaticamente nos sistemas legados.
- f. Interface do WhatsApp: desenvolver interface de chatbot no WhatsApp para consulta de informações sobre IPTU.
- g. Consultas Disponíveis: cidadãos devem poder consultar valor, status, vencimento, histórico de pagamentos e negociar dívidas de IPTU.
- h. Respostas em Tempo Real: fornecer respostas em tempo real às consultas e negociações, com base nos sistemas legados.
- i. Retirar Boletos em Tempo Real: possibilitar que cidadãos retirem boletos de IPTU em tempo real via WhatsApp, sem intervenção humana.
- j. Requisitos de Envio em Massa do IPTU com Gerenciamento de Contatos: desenvolver sistema de gerenciamento de contatos (números de telefone).
- k. Personalização: permite personalização das mensagens de IPTU (valor, vencimento).
- l. Envio Agendado: oferecer capacidade de agendar envio em massa para datas específicas.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- m. Automação de Processos: implementar fluxo automatizado para processar pagamentos, gerar recibos, atualizar registros e refletir negociações nos sistemas legados.
- n. Notificações Automáticas: enviar notificações automáticas após pagamento, confirmação e atualização de status.
- o. Relatórios e Monitoramento: fornecer funcionalidade para gerar relatórios de desempenho (nº consultas WhatsApp, status envio/processamento).
- p. Segurança de Dados: garantir segurança e proteção dos dados dos cidadãos (pessoais e de pagamento).

DETALHAMENTO DOS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

1.2.40. Requisitos de Usabilidade

- a. A solução deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, com ajuda ao usuário (hints) e compatibilidade com dispositivos móveis.
- b. A solução deverá possuir interfaces com padrão visual único estabelecido pela Prefeitura de Ponta Grossa.
- c. A solução deverá possuir capacidade de correção e padronização de conteúdos em português (Brasil) (acentuação, abreviação).
- d. A solução deverá estar de acordo com recomendações WCAG e padrões HTML/CSS do W3C.
- e. Os sítios e portais WEB deverão atender aos seguintes requisitos de acessibilidade:
 - toda imagem informativa deve possuir alternativa textual;
 - não utilizar cor como único meio visual de transmitir informação, indicar ação, pedir resposta ou distinguir elemento;
 - toda funcionalidade deve ser operável via teclado;
 - páginas web não devem ter conteúdo que pisque mais de três vezes por segundo;
 - páginas web devem ter títulos que descrevem tópico ou finalidade;
 - fornecer explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns;
 - idioma principal da página deve estar identificado;
 - páginas não devem ter atualização ou redirecionamento automático;
 - fontes devem ter tamanho ideal de leitura (11 ou superior);
 - sítio deve ser validado pelo ASES WEB <http://asesweb.governoeletronico.gov.br/ases>), com correção de não conformidades;
 - em cada alteração de conteúdo, realizar testes de manutenção da acessibilidade;
 - atender parâmetros mínimos de acessibilidade (nível AA do WCAG 2.0 ou equivalente);
 - buscar atender critérios de acessibilidade (eMAG) para pessoas com necessidades especiais.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

1.2.41. Requisitos de Segurança

- a. A solução deverá registrar operações de inclusão, exclusão e alteração (mesmo via API), contendo: operação, usuário, data/hora, módulo/interface/dados afetados.
- b. Todos os registros de tempo devem estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.
- c. Disponibilizar mecanismos de rastreabilidade das atividades de todos os usuários para auditoria em tempo real (log unificado, ferramenta integrada, dashboard, consultas customizadas).
- d. As seguintes diretrizes devem ser observadas para custódia de dados, informações e conhecimentos:
 - garantia de Foro brasileiro e aplicabilidade da legislação brasileira;
 - garantia de licenciamento compatível com necessidades da Administração Pública Municipal;
 - garantia que a Administração Pública Municipal tem tutela absoluta sobre conhecimentos, informações e dados produzidos;
 - vedação do uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados;
 - vedação da redundância não autorizada dos conhecimentos, informações e dados;
 - garantia de uso de criptografia (camadas/protocolos de redes) para dados em trânsito/armazenados.
- e. Deverá ser realizada a análise e gestão de riscos de segurança da informação com periodicidade mínima - mensal e apresentar plano de gestão de riscos (metodologia, riscos identificados,
- f. inventário/mapeamento de ativos, estimativa, avaliação, tratamento, monitoramento, assunção de riscos).
- g. A solução deverá ter capacidade de obter informações em bancos de dados, barramentos de serviços ou áreas de disponibilização da Prefeitura, Autarquias e Fundações Municipais, devendo desenvolver programas, rotinas, barramentos, áreas e bancos intermediários necessários.
- h. A solução deverá ter capacidade de atualizar sistemas municipais (diretamente em BDs ou indiretamente via BDs intermediários, barramentos, áreas).
- i. A solução deverá ter capacidade de integrar-se com aplicações internas/externas da municipalidade via web services/APIs (REST, XML, SOAP, WSDL, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, etc.).
- j. A solução deverá ter capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico (SMTP, IMAP, POP3).
- k. O desenvolvimento de programas/rotinas para acesso/atualização observará regras da municipalidade, sendo as integrações desenvolvidas de sua propriedade.
- l. A solução deverá vincular a gravação da conversa telefônica ao registro da solicitação (via URL fornecida por sistema externo).



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

1.2.42. Requisitos de Desempenho e Disponibilidade

- A solução deverá ser tolerante a falhas (hardware, software, energia) e pausas controladas, permitindo retomada do processamento.
- A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados, com disponibilidade conforme acordo de nível de serviço.
- Deve oferecer área restrita em interface WEB para acompanhamento online (software/infraestrutura), com relatórios/dashboards em tempo real contemplando, no mínimo:
 - Disponibilidade do software;
 - Quantidade de Acessos;
 - Escalabilidade dos recursos computacionais provisionados.

1.3 Natureza da Contratação

O objeto desta contratação enquadra-se na categoria de serviços comuns, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, de acordo com a Lei Federal 14133/2021 e Decreto Municipal 21500/2023. A contratação objetiva, respeitada a isonomia entre os licitantes, seleciona a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a boa qualidade a custos mais reduzidos, contribuindo para diminuição dos gastos governamentais. Objeto destinado à ampla disputa, tendo em vista a característica da contratação, o que não interfere na concessão do tratamento diferenciado e favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte, aplicando-se os dispositivos legais previstos na seção I do capítulo V (acesso aos mercados) da Lei Complementar 123/2006 e alterações da Lei Complementar 147/2014, bem como da Lei Municipal 12222/2015.

2. VIGÊNCIA

2.1 O prazo de validade do contrato será de 12 (doze) meses e terá sua eficácia após a publicação no Portal Nacional de Compras Públicas e do extrato do contrato no Diário Oficial do Município, na forma do artigo 105 da Lei 14133/2021.

2.2 O prazo de vigência da contratação poderá ser prorrogado, a critério da administração, se mantida a vantajosidade e com anuência da empresa contratada na forma da lei Federal 14133/2021 e Decreto Municipal 21500/2021.

2.3 A execução se dará a partir do recebimento, pela empresa, da Ordem de Execução dos Serviços.

2.4 Conforme disposto na Lei Federal 14133/2021, a Administração convocará o licitante vencedor para assinar o termo de contrato ou para aceitar ou retirar o instrumento equivalente, no prazo máximo de até 07 dias e nas condições estabelecidas no edital de licitação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas nesta Lei. **2.5** O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas.

3. PESQUISA SISTEMATIZADA DE PREÇOS



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

3.1 A pesquisa de preços foi realizada de acordo com o artigo 23 e seguintes da Lei 14.133/2021 e art. 22 e seguintes do Decreto Municipal nº 21.500/2023. Desta forma, segue a metodologia utilizada e as fontes de pesquisa: Considerando que se trata de serviço especializado e de acordo com a demanda específica da PMPG, os orçamentos foram realizados com empresas especialistas do ramo, que atendem os requisitos técnicos impostos neste TR.

MAPA DE PREÇOS

CUSTO FIXO UNITÁRIO*

ITEM	OBJETO - DESCRIÇÃO	OBJETO - COMPLEMENTO	QTDE PREVISTA	VALORES UNITÁRIOS		
				Wg Santana Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	2VE Sistemas	Meregetec
1	Solução de Governo Digital Omnichannel com CZRM integrado, disponibilizada na modalidade de licenciamento SaaS, válida durante toda a vigência contratual.	Solução de Governo Digital Omnichannel para Atendimento via WhatsApp, Voz, Chat, Portal Web, Email, Redes Sociais e Aplicativo Móvel, com Atendente Virtual Inteligente integrado a um CZRM, compondo os módulos por secretarias.	12 Meses	R\$ 48.227,20	R\$ 54.496,74	R\$ 43.060,00
2	Suporte Técnico para a Solução Omnichannel com CZRM Integrado.	O serviço de suporte técnico deverá oferecer uma Central de Atendimento com disponibilidade de 5 (cinco) dias úteis por semana, durante o horário comercial.	12 meses	R\$ 29.380,00	R\$ 33.346,30	R\$ 26.000,00
3	Integração com sistemas federais, estaduais e municipais utilizando API e RPA.	Integração com sistemas federais, estaduais e municipais utilizando API e RPA.	12 meses	R\$ 20.700,00	R\$ 23.535,90	R\$ 18.000,00
4	Fornecimento de Canal Oficial de WhatsApp através de API Business.	Fornecimento de Canal Oficial de WhatsApp através de API Business.	12 meses	R\$ 2.784,00	R\$ 3.118,08	R\$ 2.400,00
5	Consultoria para Transformação Digital dos Serviços Públicos, incluindo o redesenho de processos, e prestação de Serviços Técnicos Especializados.	Configuração, levantamento, melhoria e automação/digitalização de processos; customização e integração dos sistemas e bases de dados existentes à solução contratada; e	12 meses	R\$ 9.856,00	R\$ 11.235,84	R\$ 8.800,00



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

		execução de atividades de manutenção evolutiva da solução.				
6	Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução.	Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução.	12 meses	R\$ 13.680,00	R\$ 15.567,84	R\$ 12.000,00
7	Solução Verticalizada Fazenda	Gerar informações quanto ao IPTU com automação de processos, relatórios e monitoramento com solução completa WhatsApp com troca bilateral.	12 meses	R\$ 60.896,33	R\$ 69.360,92	R\$ 52.953,33
8	Solução Verticalizada Saúde	Gestão e higienização de filas, agendamentos, régua pós consulta e monitoramento.	12 meses	R\$ 55.833,33	R\$ 59.166,67	R\$ 50.000,00
TOTAL CUSTO FIXO				R\$ 241.356,87	R\$ 269.828,29	R\$ 213.213,33

* Referente a 1 (um) mês;

CUSTO VARIÁVEL UNITÁRIO*

ITEM	OBJETO DESCRIÇÃO	OBJETO COMPLEMENTO	QTDE PREVISTA	VALORES UNITÁRIOS		
				Wg Santana Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	2VE Sistemas	Meregetec
1	Espaço de armazenamento de dados SAAS Online.	Espaço de armazenamento de dados SAAS Online.	40GB	R\$ 672,00	R\$ 759,36	R\$ 600,00
2	Notificação SMS	Envio de Notificação via SMS.	100.000 mensagens	R\$ 0,13	R\$ 0,15	R\$ 0,12
3	Notificação WhatsApp Receptivo (sessão de 24 horas)	Envio de Notificação via WhatsApp Receptivo.	200.000 mensagens	R\$ 0,59	R\$ 0,66	R\$ 0,52
4	Notificação WhatsApp Aviso Utilitário (sessão de 24 horas)	Envio de Notificação via WhatsApp Aviso Utilitário.	200.000 mensagens	R\$ 0,65	R\$ 0,74	R\$ 0,58
5	Notificação WhatsApp Aviso Marketing (sessão de 24 horas)	Envio de Notificação via WhatsApp Aviso Marketing.	200.000 mensagens	R\$ 0,68	R\$ 0,77	R\$ 0,61
6	Notificação por VOZ (Min)	Envio de Notificação por VOZ.	200.000 mensagens	R\$ 0,12	R\$ 0,14	R\$ 0,11
7	Licenças de Usuário	Licenças nominais para acesso ao CzRM, BI e	40	R\$ 1.735,68	R\$ 1.961,32	R\$ 1.536,00

**MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA**

		outros sistemas integrados.				
8	Horas Técnicas Desenvolvimento	Horas Técnicas Desenvolvimento (Valor pago apenas sob demanda.)	500 horas	R\$ 470,00	R\$ 515,00	R\$ 400,00
TOTAL CUSTO VARIÁVEL				R\$ 2.879,86	R\$ 3.238,15	R\$ 2.537,94

* Referente a 1 (uma) unidade;

CUSTO FIXO ANUAL

ITEM	OBJETO - DESCRIÇÃO	OBJETO - COMPLEMENTO	QTDE PREVISTA	VALORES ANUAIS		
				Wg Santana Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	2VE Sistemas	Meregetec
1	Solução de Governo Digital Omnichannel com CZRM integrado, disponibilizada na modalidade de licenciamento SaaS, válida durante toda a vigência contratual.	Solução de Governo Digital Omnichannel para Atendimento via WhatsApp, Voz, Chat, Portal Web, Email, Redes Sociais e Aplicativo Móvel, com Atendente Virtual Inteligente integrado a um CZRM, compondo os módulos por secretarias.	12 Meses	R\$ 578.726,40	R\$ 653.960,83	R\$ 516.720,00
2	Suporte Técnico para a Solução Omnichannel com CZRM Integrado.	O serviço de suporte técnico deverá oferecer uma Central de Atendimento com disponibilidade de 5 (cinco) dias úteis por semana, durante o horário comercial.	12 meses	R\$ 352.560,00	R\$ 400.155,60	R\$ 312.000,00
3	Integração com sistemas federais, estaduais e municipais utilizando API e RPA.	Integração com sistemas federais, estaduais e municipais utilizando API e RPA.	12 meses	R\$ 248.400,00	R\$ 282.430,80	R\$ 216.000,00
4	Fornecimento de Canal Oficial de WhatsApp através de API Business.	Fornecimento de Canal Oficial de WhatsApp através de API Business.	12 meses	R\$ 33.408,00	R\$ 37.416,96	R\$ 28.800,00
5	Consultoria para Transformação Digital dos Serviços Públicos, incluindo o redesenho de processos, e prestação de Serviços Técnicos Especializados.	Configuração, levantamento, melhoria e automação/digitalização de processos; customização e integração dos sistemas e bases de dados existentes à solução contratada; e execução de atividades de manutenção evolutiva da solução.	12 meses	R\$ 118.272,00	R\$ 134.830,08	R\$ 105.600,00



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

6	Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução.	Capacitação e Formação de Usuários para utilização da solução.	12 meses	R\$ 164.160,00	R\$ 186.814,08	R\$ 144.000,00
7	Solução Verticalizada Fazenda	Gerar informações quanto ao IPTU com automação de processos, relatórios e monitoramento com solução completa WhatsApp com troca bilateral	12 meses	R\$ 730.756,00	R\$ 832.331,08	R\$ 635.440,00
8	Solução Verticalizada Saúde	Gestão e higienização de filas, agendamentos, régua pós consulta e monitoramento.	12 meses	R\$ 670.000,00	R\$ 710.000,00	R\$ 600.000,00
TOTAL CUSTO FIXO				R\$ 2.896.282,40	R\$ 3.237.939,43	R\$ 2.558.560,00

CUSTO VARIÁVEL ANUAL

ITEM	OBJETO DESCRIÇÃO	OBJETO - COMPLEMENTO	QTDE PREVISTA	VALORES ANUAIS		
				Wg Santana Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico	2VE Sistemas	Meregetec
1	Espaço de armazenamento de dados SAAS Online.	Espaço de armazenamento de dados SAAS Online.	40GB	R\$ 26.880,00	R\$ 30.374,40	R\$ 24.000,00
2	Notificação SMS	Envio de Notificação via SMS.	100.000 mensagens	R\$ 13.440,00	R\$ 15.254,40	R\$ 12.000,00
3	Notificação WhatsApp Receptivo (sessão de 24 horas)	Envio de Notificação via WhatsApp Receptivo.	200.000 mensagens	R\$ 117.520,00	R\$ 132.797,60	R\$ 104.000,00
4	Notificação WhatsApp Aviso Utilitário (sessão de 24 horas)	Envio de Notificação via WhatsApp Aviso Utilitário.	200.000 mensagens	R\$ 130.500,00	R\$ 147.465,00	R\$ 116.000,00
5	Notificação WhatsApp Aviso Marketing (sessão de 24 horas)	Envio de Notificação via WhatsApp Aviso Marketing.	200.000 mensagens	R\$ 136.640,00	R\$ 154.403,20	R\$ 122.000,00
6	Notificação por VOZ (Min)	Envio de Notificação por VOZ.	200.000 mensagens	R\$ 24.970,00	R\$ 28.216,10	R\$ 22.000,00
7	Licenças de Usuário	Licenças nominais para acesso ao CzRM, BI e outros sistemas integrados.	40	R\$ 69.427,20	R\$ 78.452,74	R\$ 61.440,00
8	Horas Técnicas Desenvolvimento	Horas Técnicas Desenvolvimento (Valor pago apenas sob demanda.)	500 horas	R\$ 235.000,00	R\$ 257.500,00	R\$ 200.000,00
TOTAL CUSTO VARIÁVEL				R\$ 754.377,20	R\$ 844.463,44	R\$ 661.440,00

- a) O quantitativo de mensagens (passivas e ativas) é apenas uma estimativa baseada nos estudos preliminares, sem qualquer garantia de volume mínimo mensal, podendo inclusive ser menor ou



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

maior de acordo com o consumo mensal no decorrer do contrato. Será pago durante todo o contrato mensalmente a Assinatura Mensal da solução acrescido das mensagens efetivamente utilizadas/realizadas no mês anterior ao faturamento, portanto o quantitativo mensal poderá sofrer variações. Na finalização de cada ciclo mensal, a CONTRATADA deverá apresentar aos fiscais e gestores do contrato relatório detalhado de uso de cada categoria de Conversas/Sessões utilizados, devendo ser possível através dos recursos nativos de relatório da solução a auditoria e conferência por partes dos fiscais;

- b) O quantitativo estimado de Usuários/Agentes é pautado na implementação inicial das soluções integradas para a Secretária de Fazenda e Fundação Municipal de Saúde.
- c) De acordo com as regras atuais da Meta, para cobrança de cada conversa/sessão, será considerado um período de 24 horas como sendo uma única conversa/sessão, independentemente de quantas mensagens sejam trocadas entre as partes. A sessão começa a contar a partir da primeira mensagem (seja ativa ou passiva, recebida ou iniciada pela CONTRATANTE), se a partir de 24 horas a comunicação continuar acontecendo a sessão será reiniciada, será cobrado mais uma conversa/sessão e contará mais 24 horas. Por exemplo: se a CONTRATANTE receber a primeira mensagem às 09h da manhã e a conversa/sessão com inúmeras mensagens terminar às 08h da manhã do dia seguinte, será cobrado apenas o valor de uma conversa/sessão. Caso a conversa iniciar no mesmo horário, mas terminar às 10h do dia seguinte, seriam cobradas duas conversas/sessões;
- d) Quaisquer taxas ou licenças necessárias exigidas pelo grupo Meta ou semelhantes que sejam necessárias para ativar e manter toda a solução no decorrer do contrato deverão ser pagas pela empresa CONTRATADA e seus custos previstos e inclusos nas cobranças já estipuladas neste edital;
- e) O item “Horas de desenvolvimento” se refere a quaisquer personalizações, melhorias ou desenvolvimento na solução que a CONTRATANTE julgue necessária solicitar à CONTRATADA, desde que não estejam previstas nas obrigações do contrato original. Caso a CONTRATANTE solicite o uso dessas horas, deverá ser apresentado orçamento prévio pela CONTRATADA, descrevendo claramente todos os serviços que serão executados, prazo de conclusão e a quantidade de horas exigidas. A execução e contratação dessas horas só deverá ocorrer mediante aprovação formal do fiscal e/ou gestor de contrato.

4. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

4.1 Após a pesquisa de preços, analisados de forma crítica, atendendo ao art. 23 do Decreto Municipal nº 21.500/2023, chegou-se aos unitários dos itens. O cálculo se deu por média aritmética simples, conforme mapa de preços.

Empresas	Valores Fixos	Valores Variáveis	Total	Média Valores Fixo	Média Valores Variáveis	MÉDIA TOTAL
----------	---------------	-------------------	-------	--------------------	-------------------------	-------------



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

Wg Dev	R\$ 2.896.282,40	R\$ 754.377,20	R\$ 3.650.659,60			
2ve Sistemas	R\$ 3.237.939,43	R\$ 844.463,44	R\$ 4.082.402,87	R\$ 2.897.593,94	R\$ 753.426,88	R\$ 3.651.020,82
Meregetec	R\$ 2.558.560,00	R\$ 661.440,00	R\$ 3.220.000,00			

4.2 Valor global da contratação: R\$ 3.651.020,82 (Três milhões, seiscentos e cinquenta e um mil e vinte reais e oitenta e dois centavos.)

4.3 Informa-se que este valor é uma estimativa inicial para a abertura dos lances do Pregão Eletrônico.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

5. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (art. 6ª, XXIII 'b' Lei 14.133/2021).

5.1 A fundamentação da contratação, seus quantitativos e demais condições encontram-se nos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

6. SOLUÇÃO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'c' da Lei 14.133/2021)

6.1 A descrição da solução como um todo, encontra-se nos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, XXIII, alínea 'd' da Lei nº 14.133/21).

7.1 Subcontratação

7.1.1 É proibida a subcontratação total ou parcial do objeto.

7.2 Garantia da Execução

7.2.1 Não haverá exigência de garantia contratual da execução, pelas razões contidas no Estudo Técnico Preliminar.

7.3 Suporte Técnico:

- a) A solução completa deverá possuir disponibilidade mínima de 99% de tempo mediante garantia em contrato, considerando 24 x 7 x 365;
 - b) O atendimento dos chamados técnicos obedecerá aos prazos abaixo (S.L.A.):
 - Severidade ALTA: este nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade no uso da plataforma.
 - Severidade MÉDIA: este nível de severidade é aplicado no caso de a CONTRATADA não entregar o dicionário de dados e o banco de dados semanalmente e quando há falha ou oscilação no uso da plataforma estando ainda disponível, porém apresentando problemas:
- Prazo de Atendimento Inicial: No máximo de até 2 (duas) horas corridas;
 - Prazo de Solução Definitiva: No máximo de até 48 (quarenta e oito) horas corridas.
 - Severidade BAIXA: este nível de severidade é aplicado aos problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade da plataforma, bem como para atualizações, esclarecimentos técnicos relativos ao seu uso e aprimoramento;

7.4 Vistoria

- a) A fim de tomar ciência das possíveis dificuldades de execução do contrato, a empresa LICITANTE poderá realizar visita técnica no local, em companhia de servidor(a) da Prefeitura de Ponta Grossa, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a licitação, mediante



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

prévio agendamento, na Prefeitura, com o servidor responsável, por meio do telefone (42) 3220-1000 ramal 1276, em dias úteis, no horário de 8h00min às 14h00min.

- b) Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- c) Realizada a visita/vistoria, o Servidor Responsável pela visita emitirá o Atestado de Visita/Vistoria Técnica, atestando textualmente o seguinte: Que a LICITANTE vistoriou os locais onde serão executados os serviços, consultou as soluções legadas da CONTRATANTE e que tomou conhecimento de todas as informações, peculiaridades e condições para cumprimento das obrigações assumidas relacionadas ao objeto desta licitação.
- d) Toda e qualquer despesa com a visita/vistoria correrá por conta da LICITANTE.
- e) A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

7.5 Prova de Conceito

- a) A empresa licitante provisoriamente declarada vencedora deverá submeter toda a solução ofertada para avaliação de conformidade com o objeto da licitação, através de Prova de Conceito com demonstração de todas as funcionalidades e requisitos exigidos;
- b) A demonstração deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da convocação, mediante agendamento de data e horário com o responsável pelo projeto no setor da Secretaria Municipal de Fazenda e Fundação de Saúde. Esse agendamento, caso necessário, poderá ser intermediado pelo(a) pregoeiro(a) responsável pelo processo licitatório. A empresa licitante convocada poderá dispor de até 08 (oito) horas para apresentação da solução;
- c) Todos os itens requisitados deverão ser comprovados/apresentados e deverão ser imediatamente avaliados pela comissão avaliadora da contratante como “atende” ou “não atende”. Um ou mais itens avaliados como “não conforme” implicará na imediata desqualificação da licitante não sendo necessário que ela dê continuidade à apresentação dos itens restantes. Caso não cumpra qualquer um dos requisitos detalhados no edital, a empresa será desclassificada e a licitante classificada na posição imediatamente posterior será convocada para a prova de conceito;
- d) Os serviços apresentados na demonstração serão examinados e avaliados por servidores da Secretaria Municipal de Fazenda e Fundação de Saúde, devendo ser acompanhado por ao menos 1 servidor do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- e) A demonstração poderá, a critério da licitante, ocorrer de maneira presencial, sendo que caso a contratante disponibilizará uma sala com acesso à internet de no mínimo 20 Mbps e todos os demais recursos necessários deverão ser providenciados pela licitante.
- f) Visando total transparência no processo e a melhor avaliação técnica possível, as demais empresas licitantes classificadas poderão participar da Prova de Conceito, de maneira presencialmente, sendo aberto espaço para manifestação em momentos oportunos que a equipe da contratante julgar necessário.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- g) Será considerada aprovada a solução que atender a todas as exigências contidas no edital;
- h) Ao final da Prova de Conceito, a avaliação deverá ser encaminhada para o(a) pregoeiro(a) responsável para as devidas providências.

Prova de Conceito	Atende	Não Atende
1. A solução integra múltiplos canais de comunicação (WhatsApp, web, chat, redes sociais, telefone e e-mail) em uma plataforma unificada?		
2. A solução centraliza o histórico de interações do cidadão em um único local, permitindo o acompanhamento do atendimento independentemente do canal?		
3. A solução suporta diversos tipos de conteúdo e permite a integração com sistemas de Assistente Virtual Inteligente (AVI) próprios e de terceiros?		
4. A solução oferece suporte a diferentes dispositivos (computadores, smartphones, tablets) com interfaces responsivas?		
5. A solução gera um número de protocolo único para cada interação?		
6. A solução personaliza o atendimento com base no perfil do cidadão e utiliza dados para segmentar públicos?		
7. A interface da solução é intuitiva e acessível?		
8. A solução automatiza tarefas repetitivas, otimiza fluxos de trabalho e reduz erros humanos?		
9. A solução utiliza RPA para integrar-se com sistemas legados e federais (Sisreg)?		
10. A solução permite ajustar o nível de automação conforme a complexidade do processo?		
11. A solução de Atendimento Omnichannel + CZRM permite o atendimento simultaneamente de qualquer um dos canais suportados, através de uma interface unificada automatizada?		
12. A solução coleta, analisa e utiliza dados de diversas fontes para personalizar o atendimento?		
13. A solução registra e permite o acompanhamento do histórico completo de interações do cidadão?		
14. A solução garante a unicidade do cadastro do munícipe em todos os canais via CPF?		
15. A solução realiza a higienização automática de dados dos munícipes?		
16. A solução oferece integração com o sistema CzRM para atualização contínua dos dados?		
17. A solução oferece integração com sistemas federais e municipais via APIs? RPA?		



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

18. A solução oferece integração com sistemas federais e municipais via RPA?		
19. A solução é flexível para integrar-se com diversos ambientes tecnológicos?		
20. A solução suporta APIs REST, JAVA SDK, RPA e JavaScript SDK?		
21. A solução pode integrar-se facilmente com outros sistemas da Prefeitura?		
22. A solução suporta a inclusão de novos fluxos de trabalho ou integrações futuras?		
23. A solução escala para grandes volumes de dados sem comprometer a performance?		
24. A solução é implantável modularmente por secretarias ou funções?		
25. A empresa oferece análise, plano de transformação digital e acompanhamento da implementação?		
26. A solução permite cobrança e emissão de IPTU via WhatsApp, com gerenciamento de contatos e personalização?		
27. A solução coleta dados automatizados, gera protocolo, relatórios e integra-se com sistemas de IPTU?		
28. A solução permite negociação de dívidas de IPTU via WhatsApp e atualiza sistemas legados?		
29. A solução possui chatbot no WhatsApp para consultas de IPTU e respostas em tempo real?		
30. A solução automatiza o envio de informações de consultas via WhatsApp?		
31. A solução automatiza confirmações e cancelamentos de consultas?		
32. A solução implementa régua de comunicação pós-consulta e analisa dados por IA?		
33. A solução coleta dados via telefone e QR Code, enviando-os para sistemas de saúde via API ou RPA?		
34. A solução gera relatórios automáticos sobre a entrada de informações na área da saúde?		
35. A solução utiliza a API Business da Meta para comunicação via WhatsApp e salvar dados no CRM?		
36. A solução permite configuração do remetente, envio de arquivos, classificação com tags e relatórios de performance?		
37. A solução realiza análise de sentimento e gera relatórios dinâmicos com dados coletados via telefone e WhatsApp?		
38. A solução possui interface gráfica para campanhas de SMS e workflows de atendimento?		
39. A solução utiliza a Carta de Serviços do município como base de conhecimento para o chatbot?		



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

40. A solução permite criação de formulários sem código e utiliza georreferenciamento?		
41. A solução possui aplicativo móvel off-line para equipes de campo?		
42. A solução gera número de protocolo para cada solicitação de serviço público?		
43. A solução permite a criação de indicadores e relatórios gerenciais?		
44. A solução registra localizações geográficas do solicitante e local de execução do serviço?		
45. A solução gerencia solicitações em fila única, independente do canal de atendimento?		
46. A solução armazena e disponibiliza a jornada completa do munícipe?		
47. A solução suporta autenticação de dois fatores, SSO, LDAP, AD e certificados digitais?		
48. A solução permite avaliação de satisfação do atendimento/serviço?		
49. A solução gerencia campanhas de e-mail e SMS?		
50. A solução oferece a parametrização de dashboards pelo usuário/gestor?		
51. A solução oferece dashboards de visualização em tempo real?		
52. A solução permite visualização em mapa georreferenciado?		
53. A solução é compatível com LGPD (criptografia e segurança)?		
54. A solução oferece sistema de auditoria (rastreadabilidade completa)?		

7.6 Sustentabilidade

a) Deverá a empresa adotar boas práticas de Sustentabilidade Social, Econômica, Ambiental e Ética, baseadas na otimização e economia de recursos e na redução de poluição ambiental. São diretrizes de sustentabilidade, entre outras:

- I - Menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- II - Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- III - maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- IV - Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- V - Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
- VI - Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;
- VII - origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

7.7 Além dos critérios inseridos na descrição do objeto devem ser atendidos os seguintes requisitos:

7.7.1 Todas as atualizações, tanto técnicas quanto funcionais, deverão ser implementadas sem ocasionar impacto financeiro.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- 7.7.2** Todos os novos releases e funcionalidades apresentadas pelo fabricante não podem alterar o S.L.A. estabelecido entre as partes;
- 7.7.3** Será considerado para efeitos dos níveis de serviço exigido, o prazo de solução definitiva, como o tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuado pelo setor solicitante da CONTRATANTE à CONTRATADA (Central de Atendimento), e a efetiva recolocação da plataforma em seu pleno estado de funcionamento;
- 7.7.4** A contagem do prazo de solução definitiva de cada chamado será iniciada a partir da sua abertura na Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema, dentro do prazo estabelecido no S.L.A. de acordo com cada severidade;
- 7.7.5** Concluído o chamado, dentro do prazo estabelecido no S.L.A. e de acordo com cada severidade, a CONTRATADA comunicará ao setor solicitante da CONTRATANTE e solicitará autorização para o fechamento do mesmo, não estando sujeito à aplicação de desconto na fatura seguinte ao mês da prestação do serviço;
- 7.7.6** Caso o setor solicitante da CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA, devendo a CONTRATANTE aplicar o desconto na fatura seguinte ao mês da prestação do serviço, correspondente ao período em que o chamado permaneceu aberto, conforme definido na tabela a seguir:

Fator de dedução PRAZO DE DESCUMPRIMENTO DO S.L.A. da fatura mensal, por ocorrência			
SEVERIDADE ALTA	SEVERIDADE MÉDIA	SEVERIDADE BAIXA	PERCENTUAL (%)
24 a 30 h	48 a 64 h	10 a 12 dias	2,00%
30 a 36 h	64 a 80 h	12 a 14 dias	4,00%
36 a 48 h	80 a 96 h	14 a 16 dias	6,00%
Acima de 48 h	Acima de 96 h	Acima de 16 dias	8,00%



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

7.7.7 Os Serviços Técnicos Especializados deste termo serão realizados sob demanda, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, e medidos por **UST - Unidade de Serviço Técnico** e contemplarão:

- a) Atividades de Manutenção Evolutiva da Solução;
- b) Transformação, design, produção e digitalização de serviços públicos digitais;

7.7.8 A CONTRATANTE buscou definir métrica que, de um lado, se ajuste à realidade negocial e às características institucionais da CONTRATANTE e que, de outro, assegura rigoroso controle técnico e financeiro do contrato. Como resultado desse exercício, definiu-se que a unidade de medida a ser usada será a UST.

7.7.9 Embora a medição do esforço seja feita em UST, a remuneração é sempre vinculada a serviços executados, através de Ordens de Serviços. Em nenhuma hipótese, a CONTRATANTE remunerará a CONTRATADA pelo número de horas empenhadas em determinado escopo sem que haja uma referência clara ao resultado gerado.

7.7.10 A CONTRATANTE poderá, a seu critério, contratar serviços técnicos especializados, na característica de banco de UST, para a realização de ajustes ou evolução das modelagens/funcionalidades criadas.

7.7.11 A CONTRATADA deverá estimar os serviços em função do esforço de desenvolvimento necessário, bem como dos diferentes tipos de recursos dependendo da complexidade das atividades, e devidamente formalizadas pelo Gestor do Projeto da CONTRATANTE, através de uma SE (Solicitação de Estimativas).

7.7.12 O Catálogo de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pela CONTRATANTE, podendo alterar, incluir ou excluir serviços, sendo de comum acordo com a CONTRATADA e observado o histórico de execução para atividades similares previstas no contrato. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não exaustiva dos serviços de TIC, transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais previstos.

7.7.13 Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, CONTRATANTE e CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

- a) Analogia com outros itens do Catálogo;
- b) Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”), por fiscal da CONTRATANTE, do trabalho da CONTRATADA.

7.7.14 O resultado advindo do processo acima poderá, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.

7.7.15 A CONTRATANTE é responsável por definir a dimensão de determinada atividade em UST. As justificativas da CONTRATADA deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas.

7.7.16 Após o término de um ciclo de entregas, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar escopo maior do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar a dimensão do escopo de determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

7.7.17 O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início do desenvolvimento de determinada demanda, isto é, o número de USTs não poderá ser atualizado retroativamente. Os aprendizados sobre o número de USTs necessário para determinada atividade poderão ser utilizados para atualização do catálogo.

7.7.18 O prazo de entrega dos ciclos de sprints deverá ter correspondência direta com a quantidade de USTs;

7.7.19 A entrega mensal para aferição deste item é composta por:

- a) Relatório contendo os ciclos de entrega já homologados.
- b) Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.

7.7.20 Atividades de Manutenção Evolutiva e de Apoio Técnico Especializados deverão ser solicitados através da Solicitação de Estimativas (SE) e posterior emissão de Ordem de Serviço (OS) para execução, sendo:

- a) A SE deverá conter claramente os serviços a serem estimados, bem como sua prioridade para execução, nome do demandante e matrícula;
- b) Toda Solicitação de Estimativas (SE) deverá ser aprovada pelo gestor do contrato da CONTRATANTE e posteriormente encaminhada para a CONTRATADA ;
- c) Após o recebimento da Solicitação de Estimativas (SE) o Gestor da CONTRATADA, terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para retorno do número da SE, contendo estimativa de UST e cronograma de execução (em dias) da SE;
- d) Os prazos de implementação de cada SE, deverão estar claramente definidos, bem como o esforço estimado em USTs conforme estabelecidos neste Termo de Referência;
- e) Para as SES aprovadas, o Gestor do Contrato deverá gerar uma OS, tramitar a OS internamente para aprovação e posteriormente encaminhar para CONTRATADA;
- f) Para cada OS aprovada a CONTRATADA poderá ajustar sua data de início em até 5(cinco) dias corridos a partir da data de aprovação da OS desde que previamente aprovado pela CONTRATANTE.
- g) Por solicitação da CONTRATANTE, a OS poderá ser executada nas dependências da CONTRATANTE, e as despesas para execução da OS deverão correr por conta da CONTRATADA.
- h) Encaminhar até o 1º dia útil do mês as OSs executadas no mês anterior, para o Gestor Contrato da CONTRATANTE, que executará os trâmites de atestes e faturamento;
- i) As OSs executadas no mês, deverão ser atestadas pelo Gestor do Contrato e pelo Fiscal do Contrato da CONTRATANTE, para pagamento no mês subsequente a execução dos serviços;
- j) As SEs e OSs deverão estar registradas no sistema SEI da CONTRATANTE e deverão ser cadastradas também em sistema específico da CONTRATADA;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

7.8 Sobre o sigilo dos dados e informações resultantes da prestação de serviço e lei geral de proteção de dados:

7.8.1 A CONTRATADA deve garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso durante os procedimentos de execução dos serviços;

7.8.2 A CONTRATADA deverá observar e guardar sigilo cadastral e dos protocolos de atendimento.

7.8.3 Todos os dados obtidos no cadastro dos usuários no sistema e na prestação de serviços devem ser gerenciados observando-se o disposto na Lei 13.709/2018 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), aplicáveis ao caso;

7.8.4 As informações extraídas, armazenadas e utilizadas serão destinadas exclusivamente para o fim a que se destinam, isto é, com o objetivo de propiciar mais assertividade à tomada de decisão da autoridade competente do CONTRATANTE e com vistas à otimização dos serviços prestados à população;

7.9 Exigências para Habilitação / Qualificação Técnica:

Deverá ser apresentado atestado fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprove a aptidão da CONTRATADA para o desempenho de atividade pertinente e compatível com os itens no qual apresentou proposta.

7.9.1 Caso necessário e a fim de se dirimir dúvidas qualitativas em relação aos itens propostos, o Município se reserva o direito de solicitar: Manuais, Fichas Técnicas e outros, podendo ser desclassificada a proposta que não atender ao que se espera de funcionalidade do bem. Será garantido prazo para atendimento, prorrogável se justificado.

8. EXECUÇÃO CONTRATUAL (arts. 6º, XXIII, alínea “e” da Lei n. 14.133/2021).

8.1 Após a emissão do empenho ou contrato a empresa será informada para confecção e entrega dos itens, da seguinte forma:

Prazo de entrega: em até 15 (quinze) dias úteis a partir da emissão/recebimento do empenho e da ordem de fornecimento.

Local/Horário de Entrega: Local de Entrega 01: Secretaria Municipal da Fazenda Horário da Entrega: das 08h00min às 18h00min.

Fone: (42) 3220-1000 - ramal 1276

Responsável pelo recebimento: Douglas F. Klabunde Local de Entrega 02: Fundação Municipal de Saúde Horário da Entrega: das 08h00min às 18h00min.

Fone: (42) 3220-1000 - ramais 1013 e 1015

Responsável pelo recebimento: Daniele de Antoni Calixto



8.2 Do Recebimento do Objeto

8.2.1. Os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de **05 (cinco)** dias, pelo fiscal do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

8.2.2. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 15 dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.2.3. Os bens/serviços serão recebidos definitivamente, conforme art. 80, inciso I 'b' e II 'b' do Decreto Municipal nº 21.500/2023. Outrossim, constatado vícios de quantidade ou qualidade, a Administração poderá aplicar as garantias previstas no Código de Defesa do Consumidor.

8.2.4. O produto cotado deverá obedecer às normas padrões da ABNT e INMETRO, ser de boa qualidade e atender eficazmente à finalidade que dele naturalmente se espera, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor;

8.2.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, bem como a responsabilidade sobre a garantia dos produtos.

8.2.6. Em caso de necessidade, a contratada poderá solicitar adiamento de prazo de entrega desde que plenamente justificado e aceito pela administração da contratante e que o adiamento não traga transtornos às atividades de atendimento à população e aos servidores desta.

9. GESTÃO CONTRATUAL (art. 6º, XXIII, alínea "f" da Lei nº 14.133/21)

9.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

9.2. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelas pessoas abaixo nominadas.

Gestor/SEFAZ:

Nome: Robson Luis Landmann

Matrícula: 22088

Fiscal/SEFAZ:

Nome: Douglas Fabrício Klabunde

Matrícula:12908

Fiscal/FMS:

Nome: Daniele de Antoni Calixto

Matrícula:21975



10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO (art. 6º, XXIII, alínea “g” da Lei nº 14.133/21)

10.1 A avaliação da execução do objeto utilizará os relatórios Parâmetros de fiscalização ou Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo a este Termo de Referência, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

10.2 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

10.3 O pagamento das obrigações observará a ordem cronológica de exigibilidade, nos termos do art. 141 da Lei 14.133/2023 e art. 85 do Decreto Municipal nº 21.500/2023, cujos prazos serão limitados a:

- a) 18 (dezoito) dias úteis para a liquidação da despesa, a contar do recebimento da Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração; e
- b) 18 (dezoito) dias úteis para pagamento, a contar da liquidação da despesa.

10.4 O pagamento somente será efetuado se a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura estiver atestada pela fiscalização.

10.5 A nota fiscal deverá ser emitida posteriormente à emissão do empenho, acompanhada dos seguintes documentos:

9.3.1 Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.3.2 Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual da sede da contratada;

9.3.3 Certidão negativa de Débitos Municipais;

9.3.4 Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

9.3.5 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

11. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR (art. 6º, XXIII, alínea “h” da Lei nº 14.133/21)

11.1 A contratação será realizada conforme a Lei nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 21.500/2023, na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo menor preço.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

11.2 As exigências de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado nos anexos aos editais de licitação, bem como os critérios de habilitação econômico-financeira.

11.3 Os critérios de habilitação técnica a serem atendidos pelo fornecedor constam do item requisitos da contratação.

12. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 6º, XXIII, alínea "j" da Lei nº 14.133/21)

12.1 A despesa para atender a esta contratação está prevista no orçamento para o exercício de 2025, conforme abaixo:

05.001.04.122.0010.2.028/3.3.90.40.00.00

24.001.10.301.0055.2.272/3.3.90.10.08.00

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

13. PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

13.1 A presente contratação não consta no Plano Anual de Contratações (PAC), no entanto, sua necessidade emergente se dá pela urgência na modernização dos processos administrativos e operacionais do município. A não inclusão prévia no PAC se deve à evolução das demandas institucionais, que exigiram uma adaptação estratégica para garantir eficiência, transparência e melhor atendimento à população.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes neste TR e Edital e assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando as obrigações a seguir dispostas, e ainda:

a) Manutenção de Equipamentos e Sistemas:

- A CONTRATADA deve manter em perfeito estado os equipamentos e sistemas da CONTRATANTE aos quais tiver acesso.

b) Confidencialidade e LGPD:

- A CONTRATADA não deve divulgar ou compartilhar dados, informações de acesso ou senhas da CONTRATANTE.

- A CONTRATADA deve seguir todas as regras da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). c)

Custos de Deslocamento:

- Custos de deslocamento, hospedagem e alimentação dos profissionais da CONTRATADA são de sua responsabilidade, sem custos extras para a CONTRATANTE.

d) Atualização da Solução:

- A CONTRATADA deve manter a solução atualizada, realizando atualizações preferencialmente online e fora do horário comercial.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

e) Atualização Tecnológica Periódica:

- A CONTRATADA deve realizar atualizações tecnológicas periódicas, tanto em software quanto hardware, para aprimorar a solução.

f) Registro de Logs e Eventos:

- O sistema deve registrar todos os logs e eventos de todos os pontos, segmentos e usuários.

g) Relatório de Ocorrências Técnicas:

- A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de ocorrências técnicas, se solicitado pela CONTRATANTE.

i) Proteção de Dados de Usuários:

- Os dados dos usuários não podem ser cedidos, vendidos ou disponibilizados a terceiros sem autorização da CONTRATANTE.

j) Sigilo e Privacidade dos Usuários:

- A CONTRATADA é responsável pelo sigilo e privacidade dos usuários, devendo proteger seus dados contra uso indevido.

k) Conformidade com a LGPD e DPO:

- A solução e comunicação via WhatsApp, Instagram e ChatBot devem estar em conformidade com a LGPD.
- A CONTRATADA deve ter um DPO (Data Protection Officer) e informar seu nome na proposta.

l) Certificação de Segurança da Informação:

- A CONTRATADA deve possuir certificação ISO 27.001 ou similar, comprovando a Gestão de Segurança da Informação.

m) Responsabilidade por Vazamento de Dados:

- A CONTRATADA é responsável por danos causados por vazamento de dados de usuários. n)

Implantação da Solução:

- A CONTRATADA deve participar de todo o processo de implantação, sem custos extras para a CONTRATANTE, incluindo configurações, fluxos, testes, homologação e treinamentos.

o) Treinamento e Material de Apoio da Solução

- A CONTRATADA obriga-se a fornecer capacitação adequada aos usuários indicados pela CONTRATANTE sobre a correta utilização da solução a ser implantada, bem como a disponibilizar recursos de apoio para consulta contínua, conforme detalhado nos itens subsequentes.
- A CONTRATADA deverá ministrar treinamento presencial sobre a operação, funcionalidades e (se aplicável) administração básica da Solução.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- O público-alvo, o conteúdo programático detalhado, a carga horária total, o número de turmas e o número máximo de participantes por turma serão definidos em comum acordo entre as partes e formalizados em anexo ou cronograma específico do projeto.
 - O treinamento presencial será realizado nas instalações da CONTRATANTE ou em local por esta indicado e apropriado para a atividade, em datas e horários previamente agendados e acordados entre as partes.
 - A CONTRATADA fornecerá instrutor(es) qualificado(s) e com experiência comprovada na solução objeto do treinamento.
 - Custos de deslocamento, hospedagem e alimentação do(s) instrutor(es) da CONTRATADA para a realização do treinamento presencial serão de responsabilidade da CONTRATADA.
 - A CONTRATADA deverá elaborar e fornecer à CONTRATANTE materiais de apoio didáticos e completos sobre a solução. Estes materiais incluirão, no mínimo:
 - i. Manual do Usuário: Descrevendo detalhadamente todas as funcionalidades e procedimentos operacionais da solução relevantes para o perfil de usuário treinado.
 - ii. Guia Rápido (Quick Guide): Um resumo dos comandos e procedimentos mais frequentes.
 - iii. Perguntas Frequentes (FAQ): Uma compilação das dúvidas mais comuns e suas respectivas respostas/soluções.
 - Os materiais deverão ser entregues preferencialmente em formato digital (PDF ou outro formato pesquisável e de fácil distribuição), até a data de início do treinamento presencial, permitindo que os participantes os utilizem durante e após a capacitação.
 - A CONTRATANTE terá o direito de reproduzir os materiais de apoio internamente para uso exclusivo de seus colaboradores e prepostos que utilizem a solução
 - Os direitos autorais sobre os materiais de treinamento e tutoriais pertencem à CONTRATADA, sendo concedida à CONTRATANTE uma licença de uso não exclusiva e intransferível, limitada ao seu uso interno e nos termos deste contrato.
- p) Selo de Conta Verificada do WhatsApp Business:
- A CONTRATADA deve auxiliar a CONTRATANTE na obtenção do selo de conta verificada do WhatsApp Business (selo verde).
- q) Documentação da API e Ambiente de Testes:
- A CONTRATADA deve fornecer documentação da API de comunicação em português ou inglês.
 - A CONTRATADA deve disponibilizar ambiente de testes e desenvolvimento com as mesmas características do ambiente de produção, sem custos adicionais.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

14.2 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

14.3 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;

14.4 Apresentar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos atualizados:

14.4.1 prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

14.4.2 certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

14.4.3 certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual e Municipal da sede do contratado;

14.4.4 Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

14.4.5 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

14.5 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

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

14.7 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.

14.8 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.

14.9 Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato.

14.10 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.

14.11 Sempre que solicitado, 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.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

14.12 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE.

14.13 É obrigação do contratado manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a qualificação, na contratação direta.

14.14 Entregar o objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de validade. Quando for o caso, entregar o manual do usuário e o termo de garantia do objeto.

14.15 Ter pleno conhecimento e aceitação, dos requisitos técnicos, do teor do Termo de Referência e seus anexos, documentos aplicáveis das normas e legislação pertinentes, não havendo nenhuma dúvida quanto ao objeto a ser entregue, bem como, concordar com todos os seus efeitos legais.

14.16 Toda a mão de obra, necessária para a correta logística de transporte para o fornecimento do objeto e seus respectivos encargos sociais e trabalhistas ficarão sob a responsabilidade da empresa contratada;

14.17 Indicar preposto para representá-la durante a execução do Termo de Contrato, quando for o caso.

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

14.19 Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

14.20 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

14.21 Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congêneres.

14.22 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

14.23 Comunicar à 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.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1 São obrigações do CONTRATANTE:



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

15.2 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos.

15.3 Designar servidores para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

15.4 Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, podendo rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o Contrato a ser firmado.

15.5 Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133/2021.

15.6 Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e no contrato.

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

15.7.1 A Administração terá o prazo de 1 mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

15.8 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.

15.9 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Contrato.

15.10 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Termo de Contrato e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

15.11 Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido, fixando prazo para a resposta da empresa e a sua ação corretiva.

15.12 Acompanhar e fiscalizar a perfeita execução do Termo de Contrato, através da fiscalização e gestão, cabendo a este, registrar todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou impropriedades observadas.

15.13 Observar para que, durante a vigência do presente Termo de Contrato, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigida para a contratação, assim como a sua compatibilidade com as obrigações assumidas.

15.14 Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.

15.15 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

16. REAJUSTE e REEQUILÍBRIO DO CONTRATO

16.1 Independentemente do prazo de duração do contrato utilizar-se-á como critério de reajuste o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, nos termos do art. 89 do Decreto Municipal nº 21.500/2023, com data-base vinculada à data do orçamento estimado.

16.2 A concessão do reajuste será realizada de ofício mediante aditivo ao contrato.

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

16.4 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

16.5 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;

16.6 Caso o índice estabelecido para reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

16.8 Surgindo fato desencadeador ocorrido após a assinatura do contrato, que cause desequilíbrio decorrente de fato imprevisível, ou previsível, mas insuperável por mais diligente que tenha sido a respectiva parte; que o risco não se encontre entre aqueles que sejam atribuídos pela própria parte; que esse fator de desequilíbrio não decorra de ação culposa ainda que indireta do requerente; que o desequilíbrio afete as condições financeiras da proposta, pode o Contratante requerer o reequilíbrio.

16.9 O prazo para a Contratante analisar e decidir sobre o pedido de reequilíbrio é de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, sendo que em caso de ultrapassar esses dias, caberá incidência de juros de 1% (um por cento) ao mês mais a correção monetária sob o respectivo montante.

16.10 A exclusão do regime tributário do simples nacional por ato voluntário da contratada ou superação dos limites da receita bruta anual, que cuida o art. 30 da Lei Complementar nº 123/2006, não enseja o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

17. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

18. ESCLARECIMENTOS E EXIGÊNCIAS ADICIONAIS:



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

As partes envolvidas deverão observar as disposições da Lei 13.709, de 14/8/2018, Lei Geral de Proteção de Dados, quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhes forem confiados, em especial quanto à finalidade e boa-fé na utilização de informações pessoais para consecução dos fins a que se propõe o presente processo.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO PARA OS SERVIÇOS

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar a execução dos serviços prestados. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas abaixo:

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR				
RELATÓRIO MENSAL				
ÓRGÃO				
SERVIÇO				
Nº CONTRATO				
FISCAL DO CONTRATO				
MÊS DE REFERÊNCIA				
VIGÊNCIA				
PRAZO DE DESCUMPRIMENTO DO S.L.A.				
	SEVERIDADE ALTA	SEVERIDADE MÉDIA	SEVERIDADE BAIXA	PERCENTUAL (%) de Desconto - Fatura Mensal
FAIXA 01	Acima de 24h até 30h	Acima de 48h até 60h	Acima de 96h até 120h	2%



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

FAIXA 02	Acima de 30h até 36h	Acima de 60h até 72h	Acima de 120h até 144h	3%
FAIXA 03	Acima de 36h Até 48h	Acima de 72h Até 96h	Acima de 144h Até 192h	5%
FAIXA 04	Acima de 48h	Acima de 96h	Acima de 192h	8%
DEMAIS OCORRÊNCIAS				PERCENTUAL (%) de Desconto - Fatura Mensal
Disponibilidade da solução abaixo de 99% de tempo, considerando 24 x 7 x 365, conforme contrato.				8%
Não manter Gestor responsável pela comunicação direta com a equipe de fiscalização e gestão da CONTRATANTE.				5%
Ocorrência de incidentes de segurança e violações da LGPD.				8%
Deixar de cumprir obrigações administrativas previstas no contrato.				2%
ADVERTÊNCIAS				
Quantidade de Ocorrências			PERCENTUAL (%) de Desconto - Valor Contratual	
2 a 3			3%	
4 a 5			5%	
6 a 7			10%	
Acima de 7			15 % + Rescisão Contratual	
TABELA DE APURAÇÃO				
Critério	Ocorrências SLA			Total Percentual (%) de Desconto - Fatura Mensal
	Faixa	Quantidade	% Percentual	
Não atendimento de chamado com SLA prioridade Alta.	FAIXA 01			
	FAIXA 02			
	FAIXA 03			



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

Critério	Demais Ocorrências		Total Percentual (%) de Desconto - Fatura Mensal
	Quantidade	% Percentual	
Não atendimento de chamado com SLA prioridade Média.	FAIXA 01		
	FAIXA 02		
	FAIXA 03		
	FAIXA 04		
Não atendimento de chamado com SLA prioridade Baixa.	FAIXA 01		
	FAIXA 02		
	FAIXA 03		
	FAIXA 04		
Não manter Gestor responsável pela comunicação direta com a equipe de fiscalização e gestão da CONTRATANTE.			
Ocorrência de incidentes de segurança e violações da LGPD.			
Deixar de cumprir obrigações administrativas previstas no contrato.			
QUANTITATIVO DE OCORRÊNCIAS			PERCENTUAL (%) de Desconto - Valor Contratual
SLA	DEMAIS	TOTAL	

PARÂMETROS DE FISCALIZAÇÃO



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

Identificação do Termo Contratual			
Contrato nº			
Data de Assinatura			
Data de Publicação			
Valor Contratual			
Prazo de Vigência	Data Inicial	Data Final	
Empenho	Nº	Valor	Data
Data de Emissão da Ordem de Serviço			
Prazo de Execução	Data Inicial	Data Final	
Edital de Licitação nº			
Objeto do Contrato:	Contratação de empresa especializada no fornecimento e implementação de solução tecnológica integrada, contemplando o planejamento, desenvolvimento, implantação, capacitação e operação de solução omnichannel, com funcionalidades de RPA (Automatização de Processos Robóticos), automação de fluxos e CzRM e ainda consultoria para transformação digital dos serviços públicos, com um enfoque inicial na Secretaria de Fazenda e da Fundação Municipal de Saúde, podendo ser expandida para os demais órgãos municipais.		
Condições da Prestação			
<input type="checkbox"/> Excelente:	Atendidas todas as condições do contrato e do edital, com bens e serviços de ótima qualidade.		
<input type="checkbox"/> Ótima:	Atendidas as condições do contrato e do edital com bens e serviços que atendem as exigências básicas da legislação.		
<input type="checkbox"/> Boa:	Atendida a parte essencial do contrato, havendo necessidade de se observar os critérios colocados, no prazo de 30 dias, sob pena de apontamento para penalidade.		
<input type="checkbox"/> Ruim:	Não foram atendidas as necessidades essenciais ou não foram atendidos os critérios colocados no prazo definido.		



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

Quanto a documentação	
A empresa apresentou certidão negativa de débitos municipais	() Sim () Não
A empresa apresentou certidão de regularidade quanto ao FGTS	() Sim () Não
A empresa apresentou certidão negativa previdenciária	() Sim () Não
A empresa apresentou rol de pessoas que trabalham na execução do serviço*	() Sim () Não
A empresa apresentou quadro de horário dos empregados*	() Sim () Não
A empresa apresentou os contratos que mantém com outras empresas em caso de ser permitida total ou em parte a terceirização de serviços	() Sim () Não
A empresa apresentou comprovante de recolhimento de encargos sociais contendo o nome dos empregados que prestam serviços relativos ao contrato com o Município	() Sim () Não
A empresa apresentou comprovante de retenção/pagamento de IR e INSS relativo ao contrato dos terceirizados	() Sim () Não
Informações do Saldo	
Valor Empenhado	
Valor Pago	
Saldo	
Órgão responsável pela gestão do Contrato:	
Identificação do Fiscal responsável	Nome:
	Matrícula Funcional:
Período fiscalizado	
Em, ____/____/____	
<i>Carimbo e Assinatura do Fiscal</i>	



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

3 Informações Gerais

3.1 Lotes / Itens

«

LOTE 1 (Val. Máx. Tot: R\$ 3.651.020,82)

Cód CAT/MAT/ SERV	Cód.Item	Ordem	Descrição	Unid.	Quant.	Val. Máx. Und. (R\$)	Val. Máx. Tot.(R\$)
27081	136707	1	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE TECNOLOGIA	SVÇ	1	3.651.020,82	3.651.020,82

»

3.2 Valor máximo estimado para este Pregão, na forma eletrônica: R\$ 3.651.020,82 (três milhões, seiscentos e cinquenta e um mil e vinte reais e oitenta e dois centavos).

3.2.1 Informa-se que este valor é uma estimativa inicial para a fase de lances e disputa deste pregão pelos licitantes.

3.3 As condições estabelecidas no edital e seus anexos vinculam as partes, e poderá haver a elaboração do Termo de Contrato ou a sua substituição por outro instrumento similar e legal, da forma prevista na lei nº 14.133/2021.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ANEXO 02

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 33/2025

EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

INSERÇÃO DE DOCUMENTOS

Os licitantes deverão apresentar a situação de regularidade na forma dos artigos 62 a 70, da Lei nº 14.133/2021, sendo os documentos a serem apresentados para cumprimento destas exigências conforme relação abaixo.

Não serão aceitos documentos enviados via Correios ou via e-mail.

Documentos encaminhados e que estejam ilegíveis, impossibilitando a análise por parte do Agente de Contratação, poderão sofrer diligência para sanar a dúvida.

A proposta final, os documentos de habilitação e documentação técnica deverão ser anexados na BLL, no prazo de até 2 (duas) horas após o término da fase de disputa do certame, em formato PDF. Somente da empresa indicada como vencedora.

1 Habilitação jurídica

a) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

b) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

c) registro comercial, no caso de empresa individual.

2 Habilitação fiscal, social e trabalhista

a) prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

b) prova de regularidade fiscal para com a **Fazenda Municipal** do domicílio ou sede da licitante, expedida pelo órgão competente;

b.1) no caso de municípios que mantêm **Cadastro Mobiliário e Imobiliário separados**, deverão ser apresentados os comprovantes referentes a cada um dos cadastros;

c) prova de regularidade fiscal para com a **Fazenda Estadual** do domicílio ou sede da licitante, expedida pelo órgão competente;

d) prova de regularidade relativa à **Fazenda Nacional**, Dívida Ativa da União e Contribuições Previdenciárias, através da **Certidão de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União**, compreendendo os tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal, fornecida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;

e) prova de regularidade perante a **Justiça do Trabalho**, mediante a apresentação de **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)**, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/1943. (Inciso incluído pela Lei nº 12.440/2011);

f) prova de regularidade relativa a Seguridade Social e ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)**, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

g) prova de inscrição no **Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal**, relativo à sede do proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual. (Caso seja isento a licitante deverá apresentar declaração informando tal situação ou a declaração narrativa);

3 Habilitação econômico-financeira

a) **certidão negativa de falência** expedida pelo Cartório Distribuidor **da sede da licitante**.

a.1) para as empresas que optarem de participar através de filial, deverá também ser apresentada certidão negativa para com o cartório/comarca onde se encontra instalada a filial.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

b) a certidão negativa de falência do Distrito Federal, só será aceita, quando a empresa licitante tiver sua sede naquela unidade federativa.

4 Habilitação técnica-profissional e/ou operacional

Atestado de capacidade técnica, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem ter o licitante fornecido satisfatoriamente os materiais ou serviços pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação.

5 Participação de empresas em consórcio

5.1 Pessoa jurídica poderá participar de licitação em consórcio, além dos documentos exigidos acima, devem ser apresentados os seguintes:

- a) comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;
- b) indicação da empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a Administração;
- c) admissão, para efeito de habilitação técnica, do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, do somatório dos valores de cada consorciado;
- d) impedimento de a empresa consorciada participar, na mesma licitação, de mais de um consórcio ou de forma isolada;
- e) responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato.

6 Demais comprovações obrigatórias

7 Declarações

7.1 As declarações deverão ser assinadas, podendo ser de forma digital, eletrônica ou física pelo representante legal da proponente, com **timbre e identificação da empresa e com data**, de que:

- a) não há **superveniência de fato impeditivo** para a habilitação da proponente, sob as penas cabíveis, nos termos da Lei nº 14.133/2021;
- b) não foi declarada **inidônea e não suspensa** para licitar por nenhum órgão federal, estadual ou municipal;
- c) declaração de **não possuir, em sua cadeia produtiva, 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;
- d) declaração de **não exploração de trabalho escravo e infantil**;
- e) declaração de que **a empresa atende ao disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal de não possuir no seu quadro menor de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre**;
- f) **não integra em seu corpo social, nem no quadro funcional, empregado público ou membro comissionado de órgão direto ou indireto da Administração Municipal** - Lei nº 14.133/2021 e art. 8º, do Decreto Municipal nº 6.615/2013;
- g) declaração de **Responsabilidade, Conformidade e Aceite**;
- h) declaração de **Enquadramento no Regime de Tributação de ME/EPP**;
- i) declaração de **sustentabilidade ambiental**;
- j) declaração de **vistoria prévia** (visita técnica) ou de **renúncia da realização de vistoria prévia** (visita técnica).



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- 7.2** Poderá ser utilizado os modelos das declarações conjuntas nos Anexos 05, 06 ou 07 do edital.
- 7.3** Os documentos de habilitação deverão estar em nome da licitante, com o número do CNPJ e respectivo endereço referindo-se ao local da sede da empresa licitante. Não se aceitará, portanto, que alguns documentos se refiram à matriz e outros à filial. Caso o licitante seja a Matriz e a executora dos serviços seja a filial, os documentos referentes à habilitação deverão ser apresentados em nome de ambas, simultaneamente.
- 7.4** Em se tratando de Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) / Sociedades Cooperativas, por ocasião da licitação, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição fiscal.
- 7.5** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, conforme § 1º do artigo 43 da Lei nº 147/2014, que deverão ser anexadas na BLL.
- 7.6** A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do contrato, ou revogar a licitação.
- 7.7** É vedada a identificação dos proponentes licitantes no sistema, em qualquer hipótese, antes do término da fase competitiva do pregão.
- 7.8** As declarações falsas relativas ao cumprimento de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), sujeitará o licitante às sanções previstas neste edital, sem prejuízo da sanções cíveis e criminais.
- 7.9** Na falta de validade expressa nas Certidões Negativas, ter-se-ão como válidas pelo prazo de 90 (noventa) dias de sua emissão.



ANEXO 03

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 33/2025

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL FINAL (licitante vencedor)

Apresentamos nossa proposta para aquisição/prestação dos serviços objeto da presente licitação pregão, na forma eletrônica nº 33/2025, acatando todas as estipulações consignadas no respectivo edital e seus anexos.

1 IDENTIFICAÇÃO DO CONCORRENTE:

NOME DA EMPRESA:
CNPJ e INSCRIÇÃO ESTADUAL:
REPRESENTANTE e CARGO:
CARTEIRA DE IDENTIDADE e CPF:
ENDEREÇO e TELEFONE:

2 Na proposta escrita, deverá conter:

- a) os valores dos impostos já deverão estar computados no valor do produto e/ou serviço ou destacado;
- b) o prazo de validade da proposta;
- c) especificação e marca completa do serviço e/ou produto oferecido com informações técnicas que possibilitem a sua completa avaliação, totalmente conforme descrito no **ANEXO 01**, deste Edital; e
- d) data e assinatura do Representante Legal da proponente.

3 O objeto, rigorosamente de acordo com o ofertado nas propostas, deverá ser entregue no endereço indicado no Anexo 01 deste edital.

3.1 O Valor Unitário - R\$ deverá corresponder ao preço unitário por item ao qual será acrescido a carga tributária incidente e frete, que correrão à conta do licitante.

4 PREÇO (READEQUADO AO LANCE VENCEDOR)

4.1 Deverá ser cotado, preço unitário, de acordo com o Anexo 01 do Edital.

PROPOSTA: R\$ (Por extenso)

5 CONDIÇÕES GERAIS

5.1 A proponente declara conhecer os termos do instrumento convocatório que rege a presente licitação.

6 PRAZO DE GARANTIA

6.1 A garantia deverá ser da seguinte forma: Para todos de acordo com o Anexo 01, a contar do recebimento definitivo do objeto pela Contratante.

7 LOCAL E PRAZO DE ENTREGA

7.1 De acordo com o especificado no Termo de referência deste Edital.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

Obs.: No preço cotado já estão incluídos eventuais custos indiretos como vantagens e/ou abatimentos, impostos, taxas e encargos sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, despesas com manutenção, utilização, reposição, depreciação e impacto ambiental, assim como despesas com transportes e deslocamentos e outras quaisquer que incidam sobre a contratação e o ciclo de vida.

8 VALIDADE DA PROPOSTA COMERCIAL

8.1 De no mínimo, 90 (noventa) dias contados a partir da data da sessão pública do Pregão.

LOCAL E DATA

NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA

OBS: A interposição de recurso suspende o prazo de validade de da proposta até decisão.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ANEXO 04

INFORMAÇÕES DE CADASTRO JUNTO A BLL

Para se cadastrar junto a BLL é necessário acessar o site www.bll.org.br, clique em cadastro na parte superior no canto direito, preencha todos os dados do representante legal.

Lembre-se de selecionar como pessoa física ou jurídica na parte superior do lado esquerdo.

Ao lado do campo e-mail haverá um botão enviar código, clique nele após preencher o e-mail para enviar o código de verificação no e-mail cadastrado e cole no campo indicado.

Após criar sua senha você inicia o cadastro da empresa.

Preencha todos os dados e envie novamente um código para o e-mail da empresa clicando no botão enviar código.

Após inserir o código recebido selecione se é ME/EPP ou não e clique em cadastrar-se.

Ao clicar, aparecerá uma tela com o termo de adesão preenchido e os dados da sua empresa. Confira tudo se está correto, imprima e assine esse termo.

Depois digitalize (scanner) o termo assinado ou tire uma foto com boa resolução e legível. Esse arquivo deverá ser inserido no cadastro da sua empresa para validação a seguir.

Para completar o cadastro acesse o site www.bll.org.br e entre com o e-mail e senha criados anteriormente.

Você verá que ao logar aparecerá o nome da sua empresa e do lado direito alguns ícones.

Clique no 2º ícone (documentos cadastrais) e lá dentro insira o termo assinado e o contrato social.

O contrato social pode ter certificação digital, da junta comercial ou pode ser uma cópia autenticada. Caso o representante legal cadastrado não conste no contrato social, será preciso inserir uma procuração autenticada ou com certificação digital.

O prazo para a ativação da empresa é de até 24 horas úteis se tudo estiver correto.

Você receberá as informações da sua validação no e-mail cadastrado.

INSERÇÃO DOS DOCUMENTOS CADASTRAIS

Deve entrar no site da www.bll.org.br e clicar em SISTEMA, ao clicar vai ser direcionado para a tela onde irá inserir o login e a senha, escolher o perfil de REPRESENTANTE LEGAL e vai verificar que no canto direito da pessoa jurídica, no terceiro ícone terá acesso ao TERMO DE ADESÃO atualizado, onde devesse imprimir, assinar e digitalizar ou utilizar a assinatura digital de pessoa física, e clicar no segundo ícone do lado direito em DOCUMENTOS CADASTRAIS irá inserir o TERMO DE ADESÃO, bem como o CONTRATO SOCIAL ÚLTIMA ALTERAÇÃO AUTENTICADO e PROCURAÇÃO se houver procurador. Caso o CONTRATO SOCIAL OU A PROCURAÇÃO FOR AUTENTICADA EM CARTÓRIO OU AUTENTICADA COM O SELO DA JUNTA COMERCIAL, é necessário o envio via Correios para o endereço: Avenida Camilo Di Lellis, 348 - Sala 118 - CEP: 83323-000. Centro. Pinhais/PR - Aos cuidados do cadastro. Após isso o setor de cadastro tem até 24 horas úteis para analisar a documentação e validar o cadastro. Após a validação do acesso será encaminhado um e-mail informando que já foi validado.

CUSTO PELA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA É SOMENTE PARA O FORNECEDOR VENCEDOR

Editais publicados pelo sistema de aquisição:

1,5% (um e meio por cento) sobre o valor do lote adjudicado, com vencimento em 45 (quarenta e cinco) dias após a adjudicação - limitado ao teto máximo de R\$ 600,00 (seiscentos reais) por lote adjudicado, cobrados mediante boleto bancário em favor da BLL - Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil.

Editais publicados pelo sistema de registro de preços:



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

1,5% (um e meio por cento) sobre o valor do lote adjudicado, com vencimento parcelado em parcelas mensais (equivalentes ao número de meses do registro) e sucessivas com emissão do boleto em 60 (sessenta) dias após a adjudicação - com limitação do custo de R\$ 600,00 (seiscentos reais) por lote adjudicado, cobrados mediante boleto bancário em favor da BLL - Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil.

O não pagamento dos boletos acima mencionados sujeitam o usuário ao pagamento de multa de 2% e juros moratórios de 1% ao mês, assim como inscrição em serviços de proteção ao crédito (SPC/SERASA e outro) e cadastro dos inadimplentes da BLL - Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil e ao automático cancelamento de sua senha ou de chave eletrônica.

Em caso de cancelamento pelo órgão promotor (comprador) do pregão realizado na plataforma, o licitante vencedor receberá a devolução dos valores eventualmente arcados com o uso da plataforma eletrônica no respectivo lote cancelado.

DA UTILIZAÇÃO DE CÉLULAS DE APOIO (CORRETORAS) ASSOCIADAS

A livre contratação de sociedades - CÉLULAS DE APOIO (corretoras) - para a representação junto ao sistema de pregões eletrônicos, não exime o licitante do pagamento dos custos de uso do sistema da BLL - Bolsa de Licitações do Brasil. A corretagem será pactuada entre o licitante e a corretora de acordo com as regras usuais do mercado.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ANEXO 05

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 33/2025

DECLARAÇÕES CONJUNTAS

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

Declaramos, sob as penas da Lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a nossa habilitação neste processo e que estamos cientes da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE E NÃO SUSPENSÃO

Declaramos, sob as penas da Lei, que na qualidade de proponente do procedimento licitatório instaurado pelo Município de Ponta Grossa/PR, que não fomos declarados inidôneos para licitar ou contratar com o Poder Público, em qualquer de suas esferas, e que não estamos com o direito de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal suspensa.

DECLARAÇÃO DE NÃO EXECUTAR TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO

Declaramos que não possuímos, em nossa cadeia produtiva, 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.

DECLARAÇÃO DE NÃO EXPLORAÇÃO DE TRABALHO ESCRAVO E INFANTIL

Declaramos que nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação deste procedimento, não fomos condenados 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.

DECLARAÇÃO DE NÃO POSSUIR NO SEU QUADRO MENOR DE IDADE

Declaramos que não possuímos, em nosso quadro de pessoal, empregados menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e em qualquer trabalho, menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, em observância à Lei Federal nº 9.854/1999.

Obs.: Caso a empresa licitante possuir menores de 14 anos aprendizes deverá declarar essa condição.

DECLARAÇÃO DE NÃO POSSUIR VÍNCULO COM AGENTES QUE ATUEM NA LICITAÇÃO

Declaramos, sob as penas da lei, que não mantemos 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, nos termos do art. 7º, III, art. 14, IV, art. 122, § 3º todos da Lei nº 14.133/2021.

DECLARAÇÃO DE RESERVA DE CARGOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA – PCD

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

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE, CONFORMIDADE E ACEITE

Declaramos que estamos cientes e concordamos com as condições contidas neste 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 infra legais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumprimos os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

(Nome da empresa)

CNPJ / MF nº

Sediada (endereço completo)

Local e data

Nome e nº da cédula de identidade do declarante



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ANEXO 06

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 33/2025

O tratamento favorecido será proporcionado às Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), para as Sociedades Cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021, para o Agricultor Familiar, o Produtor Rural Pessoa Física e para o Microempreendedor Individual (MEI), nos limites previstos da Lei Complementar nº 123/2006.

Nos itens em que a participação não for exclusiva para Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que Microempresa (ME), Empresa de Pequeno Porte (EPP) ou Sociedade Cooperativa.

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NO REGIME DE TRIBUTAÇÃO DE ME / EPP

Razão Social: _____

CNPJ/MF: _____

Endereço: _____

Fone/Fax: (0xx) _____

Declaro (amos) para todos os fins de direito, e sob pena de sofrer às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, e na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade pregão, na forma eletrônica nº 33/2025, instaurado pelo Município de Ponta Grossa/PR, que a empresa está enquadrada como ME/EPP, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e suas alterações.

Declaro (amos) que, no ano-calendário de realização desta licitação, ainda não temos celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como Empresa de Pequeno Porte e que cumprimos os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando aptos a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49, observado o disposto nos §§1º ao 3º do artigo 4º, da Lei nº 14.133/2021.

Ainda, declaramos estar cientes de que poderão ser realizadas auditorias, por amostragem, junto aos órgãos da Receita Federal, Estadual e Municipal, consulta ao PNCP, com a finalidade de comprovar a veracidade do enquadramento como ME / EPP, sendo que, uma vez constatada irregularidade, poderá ocorrer responsabilização administrativa, civil e criminal na forma da Lei Federal nº 12.846/2013 e demais legislações pertinentes.

E por ser a expressão verdade, firmo (amos) a presente.

Local e data

NOME
Assinatura



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ANEXO 07

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 33/2025

DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Razão Social: _____

CNPJ/MF: _____

Endereço: _____

Fone/Fax: (0xx) _____

Declaramos sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade pregão, na forma eletrônica nº 33/2025, instaurado pelo Município de Ponta Grossa/PR, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estamos cientes da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01/2010, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG).

Estamos cientes da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no Anexo II da Instrução Normativa nº 027/2023, do IBAMA.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente.

Local e data

NOME
Assinatura



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ANEXO 08

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 33/2025

DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

Razão Social: _____

CNPJ/MF: _____

Endereço: _____

Fone/Fax: (0xx) _____

Declaro para comprovação, de acordo com o que dispõe o Pregão, na Forma Eletrônica nº 33/2025 que o Sr. (a) _____, CPF nº _____, representando esta empresa, compareceu ao(s) local(is) onde serão realizados os serviços, tomando conhecimento de todas as condições operacionais, ambientais e demais informações necessárias que possam de qualquer forma, influir sobre os custos e cumprimento do contrato, não sendo admitido em hipótese alguma alegações de desconhecimento e de dificuldades técnicas não previstas.

Local e data

NOME DO REPRESENTANTE PREFEITURA
Assinatura

NOME DO LICITANTE
Assinatura



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ANEXO 09

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 33/2025

**DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA A VISITA TÉCNICA
(Em papel timbrado da empresa)**

Razão Social: _____

CNPJ/MF: _____

Endereço: _____

Fone/Fax: (0xx) _____

Declaramos, para fins de comprovação, que renunciamos ao direito de realizar a visita técnica, para inspeção dos locais onde serão executados os serviços, de modo a obter, para sua própria utilização e por sua exclusiva responsabilidade, informações necessárias a elaboração de sua proposta para o Pregão, na Forma Eletrônica nº 33/2025. Desta forma não alegaremos o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para nos exirmos das obrigações assumidas, ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto, caso sejam a proponente contratada.

Local e data

NOME
Assinatura



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ANEXO 10

PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 33/2025

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

MINUTA Nº _____/2025

CONTRATO DE PRESTAÇÃO SERVIÇOS, QUE
ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE PONTA
GROSSA E A EMPRESA _____

CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA, Estado do Paraná, pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Av. Visconde de Taunay, nº 950, CEP 84051-900, inscrito no CNPJ sob o nº 76.175.884/0001-87, neste ato representado pelo **Srº CLÁUDIO GROKOVISKI**, matrícula funcional nº 12714, Secretário Municipal da Fazenda nomeado pelo Decreto Municipal nº 2 4. 4 0 2, de 01/01/2025, publicado no DOM pelo dia 02/01/2025; e

CONTRATADA: _____ pessoa jurídica de direito privado, estabelecida na Rua _____, na cidade de _____, CEP: _____, telefone _____ inscrita no CNPJ sob o nº _____, representada pelo **Sr.** _____, inscrito no CPF/MF _____, portador da Cédula de Identidade RG _____ pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, acham-se justos e contratados, mediante as cláusulas e condições seguintes:

Tendo em vista o que consta no processo **SEI nº 038987/2025** e em observância as disposições da Lei nº 14.133/2021, no Decreto Municipal nº 21.500/2023, Decreto Municipal nº 21.635/2023, e demais legislações aplicáveis e complementares, resolvem celebrar o presente Contrato decorrente do **Pregão nº _____**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a prestação de serviços de implementação de solução tecnológica integrada.

1.2 Especificação do objeto da contratação:



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

Lote	Ordem	Descrição	Unid.	Quant.	Valor Unt. (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1	Contratação de empresa especializada em implementação de solução tecnológica integrada, contemplando o planejamento, desenvolvimento, implantação, capacitação e operação de solução omnichannel, com funcionalidades de RPA (Automatização de Processos Robóticos), automação de fluxos e CzRM, customização dos serviços de comunicação digital com gerenciamento e atendimento por meio de WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Direct, Telegram e Canal Próprio.	SVÇ	1		

ESCOPO DA SOLUÇÃO

A solução deverá abranger os seguintes componentes:

1.2.1. Plataforma Omnichannel

- k. Integração de múltiplos canais de comunicação (WhatsApp, Web, etc.).
- l. Deve permitir a conexão e operação unificada de diversos canais de comunicação (exemplos: WhatsApp, web, chat, redes sociais, telefone, e-mail).
- m. Deve proporcionar uma experiência de usuário consistente e fluida entre os canais.
- n. Deve centralizar a interação com o cidadão, permitindo que ele inicie um atendimento em um canal e o continue em outro, sem perda de informações.
- o. Deve suportar diferentes tipos de conteúdo (texto, imagens, vídeos, arquivos).
- p. Deverá permitir a integração com sistemas de Assistente Virtual Inteligente (AVI), próprios e de terceiros.
- q. Centralização do atendimento ao cidadão:
 - Deve oferecer um ponto único de contato para o cidadão acessar os serviços e informações da prefeitura.
 - Deve consolidar as informações e o histórico de interações do cidadão em um único local.
 - Deve facilitar o acesso aos serviços públicos, independentemente do canal utilizado.
 - Deve gerar um número de protocolo (identificador) que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.
- r. Deverá ser configurável a coleta de diversos tipos de dados definidos pela CONTRATANTE, devendo incluir inicialmente, mas não se limitando a: nome, sobrenome, telefone com DDD, endereço de e-mail, endereço residencial, data de nascimento e gênero.
- s. O sistema deverá permitir a parametrização das opções de segmentação de dados coletados, conforme especificações a serem fornecidas pela CONTRATANTE.
- t. Personalização do atendimento com base no perfil do cidadão:
 - Deve permitir a coleta e análise de dados dos cidadãos para compreender suas necessidades e preferências.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- Deve possibilitar a segmentação de cidadãos para oferecer um atendimento mais direcionado.
- Deve adaptar a comunicação e os serviços oferecidos com base no perfil do cidadão, tornando-os mais relevantes.

1.2.2. Automação de Processos Robóticos (RPA)

c. Automatização de tarefas repetitivas e manuais:

- Deve permitir a automatização de tarefas como entrada de dados, geração de relatórios, processamento de documentos, entre outros.
- Deve reduzir a necessidade de intervenção humana em processos rotineiros.
- Otimização de fluxos de trabalho:
- Deve agilizar a execução de processos, eliminando etapas desnecessárias e gargalos.
- Deve facilitar o fluxo de informações entre diferentes sistemas e departamentos.

d. Redução de erros e aumento da eficiência:

- Deve diminuir a ocorrência de erros humanos em processos manuais.
- Deve aumentar a produtividade e a qualidade dos serviços prestados.

1.2.3. Gestão de Relacionamento com o Cidadão (CzRM)

d. Coleta e análise de dados dos cidadãos:

- Deve permitir a coleta de dados de diferentes fontes (canais de comunicação, sistemas, pesquisas).
- Deve analisar os dados coletados para identificar padrões, tendências e necessidades dos cidadãos.

e. Segmentação de públicos para campanhas direcionadas:

- Deve permitir a criação de grupos de cidadãos com características e necessidades semelhantes.
- Deve possibilitar o envio de campanhas de comunicação e serviços direcionadas para cada grupo específico.

f. Acompanhamento do histórico de interações:

- Deve registrar todas as interações do cidadão com a prefeitura em diferentes canais.
- Deve permitir o acesso fácil ao histórico de interações para fornecer um atendimento mais contextualizado e eficiente.

1.2.4. Integração com Sistemas Existentes

j. A solução contratada deverá dispor de integração com sistemas de telefonia da contratante, para se caso necessário, permitir e iniciar a realização de chamadas telefônicas (utilizando a central da CONTRATANTE), utilizando-se dos seus contatos salvos em sua base de dados ou no decorrer de um atendimento iniciado a partir do WhatsApp.

iii. Caso a CONTRATANTE opte por alterar o tipo, modelo ou tecnologia de sua central telefônica durante a vigência deste contrato, deverá comunicar à CONTRATADA, por escrito, com antecedência mínima de 30 dias.

iv. A CONTRATADA analisará a nova central telefônica e informará à CONTRATANTE sobre a compatibilidade com os serviços/equipamentos contratados e eventuais necessidades de adaptação.

k. A solução deverá disponibilizar API bidirecional para integração com sistemas de HelpDesk/ServiceDesk, sistemas ERP e de Pagamentos, sistema de cadastro de pessoas e de agendamentos da CONTRATANTE, dentre outros.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- l. Integração nativa com sistemas federais (Sisreg, SER, etc.):
- m. Deve permitir a comunicação e troca de dados com sistemas do governo federal (Sisreg, SER e outros), idealmente com APIs.
- n. Deve-se garantir a interoperabilidade entre a solução e os sistemas federais.
- o. Integração com sistemas municipais próprios:
- p. Deve permitir a comunicação e troca de dados com os sistemas utilizados pela prefeitura (exemplos: sistemas de gestão tributária, saúde, etc.), idealmente com APIs ou RPA.
- q. Deve-se garantir a interoperabilidade entre a solução e os sistemas municipais.
- r. Flexibilidade para integração com diversos ambientes tecnológicos:
 - Deve suportar diferentes tecnologias, protocolos e padrões de comunicação.
 - Deve facilitar a integração com sistemas legados e sistemas modernos.

1.2.5. Ambientes de Implantação

- d. Ambiente de Customização:
 - Deve permitir a configuração e adaptação da solução às necessidades específicas da prefeitura.
 - Deve facilitar o teste e a validação de novas funcionalidades antes da sua disponibilização.
- e. Ambiente de Homologação:
 - Deve permitir a realização de testes de integração e garantia de qualidade da solução antes de ser utilizada em produção.
- f. Ambiente de Produção:
 - Deve ser o ambiente onde a solução será efetivamente utilizada para a prestação de serviços aos cidadãos.

1.2.6. Customização dos Serviços Digitais

- d. Análise dos processos atuais e identificação de oportunidades de melhoria:
 - Deve incluir o mapeamento dos processos existentes, a identificação de ineficiências e a proposição de melhorias.
- e. Elaboração de plano de transformação digital:
 - Deve definir as estratégias, ações e tecnologias necessárias para a modernização dos serviços públicos.
 - Deve incluir um cronograma de implementação e indicadores de sucesso.
- f. Acompanhamento da implementação da solução:
 - Deve incluir o suporte à implementação da solução e a orientação na utilização das novas tecnologias.

1.2.7. Capacitação

- a. Treinamento de servidores para utilização da solução:
 - Deve oferecer treinamento adequado para os servidores utilizarem a solução de forma eficiente.
 - Deve adaptar o treinamento a diferentes perfis de usuários e necessidades.
- b. Elaboração de materiais de apoio:
 - Deve fornecer materiais de consulta e apoio para facilitar o uso da solução (exemplos: manuais, tutoriais, guias).



Funcionalidades Específicas

1.2.8. Secretaria Municipal de Fazenda

- u. Cobrança de IPTU via WhatsApp;
- v. Emissão e envio em massa de IPTU em tempo real;
- w. Coleta de dados automatizada;
- x. Geração de número de protocolo para cada solicitação;
- y. Disponibilização de relatórios gerenciais e dashboards;
- z. Integração de dados com sistemas de gestão de IPTU;
- aa. Suporte a diferentes formatos de integração (APIs, bancos de dados, importação de arquivos e RPA);
- bb. Negociação em tempo real com cidadãos via WhatsApp para renegociação de dívidas;
- cc. Atualização em tempo real das negociações via WhatsApp nos sistemas legados;
- dd. Interface de chatbot no WhatsApp para consulta de informações sobre IPTU;
- ee. Consultas disponíveis para cidadãos sobre valor, status, vencimento, histórico de pagamentos e dívidas;
- ff. Respostas em tempo real para consultas e negociações;
- gg. Retirada de boletos de IPTU em tempo real via WhatsApp;
- hh. Sistema de gerenciamento de contatos para envio em massa do IPTU;
- ii. Personalização de mensagens de IPTU;
- jj. Envio agendado do IPTU;
- kk. Fluxo automatizado para processar pagamentos, gerar recibos, atualizar registros e refletir negociações nos sistemas;
- ll. Notificações automáticas após pagamento, confirmação e atualização de status;
- mm. Relatórios de desempenho do envio/processamento do IPTU;
- nn. Garantia de segurança e proteção dos dados dos cidadãos.

1.2.9. Fundação Municipal de Saúde

- n. Integração com Sistema de Regulação Municipal vigente (atualmente SISREG), CADSUSWEB, Sistema Estadual de Regulação, sistemas do governo federal e ou estadual e sistemas municipais próprios;
- o. Higienização de dados dos munícipes:
 - Cruzamento de dados com a base de óbitos para remover automaticamente falecidos da fila de espera;
 - Correção de números de contato incorretos ou inexistentes;
 - Contato massivo via WhatsApp para confirmar a permanência dos munícipes na fila ou realizar a exclusão automática em casos de desistência, capturando os motivos, por escrito ou áudio.
 - Envio de informações de consultas (data, local, horário, profissional) via WhatsApp;
 - Automatização de confirmações e cancelamentos de consultas;
- p. Implementação de "Régua de comunicação pós-consulta";
- q. Envio de SMS informativo;
- r. Ligação de voz automatizada com questionário sobre a experiência da consulta;
- s. Envio de pesquisa via WhatsApp para coletar dados quantitativos e qualitativos.
- t. Coleta de dados automatizada via telefone e QR Code;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- u. Atualização cadastral via telefone ou QR Code com iniciativa do usuário do sistema de saúde municipal em se comunicar com a plataforma (aplicativo), atualizando o cadastro dos usuários (Endereço completo (CEP) e Telefones) no sistema cadsus web e a partir dele o sistema de regulação municipal vigente, sempre quando identificar que houve uma alteração cadastral no cadsus web;
- v. Geração de número de protocolo para cada solicitação;
- w. Disponibilização de relatórios gerenciais e dashboards;
- x. Envio automático de dados coletados para sistemas de saúde (cadsus web, e-SUS, Sistema de Regulação Municipal e sistemas municipais) via API ou RPA;
- y. Integração com o sistema CzRM para atualização contínua do histórico do município;
- z. Relatórios automáticos sobre a entrada de informações, eficiência da coleta, registros atualizados e performance do bot.

Detalhamento das Especificações Técnicas Gerais

1.2.10. Comunicação via WhatsApp

- dd. O sistema a ser fornecido deverá ser totalmente web, permitindo o acesso por meio de navegadores de internet, sendo totalmente compatíveis com os principais navegadores (no mínimo Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge e Safari), sem a necessidade de instalação de quaisquer softwares ou plugins adicionais nos dispositivos dos usuários.
- ee. A CONTRATADA deverá disponibilizar versão mobile compatível com os sistemas operacionais Android e iOS, que permitam no mínimo visualizar e realizar atendimentos.
- ff. A interface do sistema deverá ser responsiva, adaptando-se de forma adequada a diferentes tamanhos de tela, como computadores, notebooks, smartphones e tablets. O layout e a usabilidade devem ser consistentes em todas as plataformas e tipos de dispositivos, garantindo uma experiência de usuário intuitiva e eficiente.
- gg. A arquitetura do sistema como um todo deve ser projetada de forma a possibilitar o acesso seguro e confiável a partir de qualquer localização com conectividade à internet. A segurança da transmissão de dados e o armazenamento das informações dos usuários devem atender aos mais altos e recentes padrões de projeto e criptografia para esse perfil de sistema, fazendo uso de Certificado de Segurança Secure Socket Layer - SSL.
- hh. Deve ser projetado e implementado de forma a garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados, prevenindo que pessoas não autorizadas tenham acesso indevido às informações armazenadas.
- ii. O acesso ao sistema deverá ser efetuado por meio de autenticação segura, utilizando credenciais individuais de login e senha do usuário. Deverá ter funcionalidade de bloqueio por número limite de tentativas de acesso. Deverá ter regras de composição e tamanho mínimo de senhas (conceito de senha forte). Deverá garantir que as senhas armazenadas sejam sempre criptografadas. Não deve permitir que as senhas salvas sejam visualizadas em quaisquer telas da solução. Deverá possuir recurso de autenticação em dois fatores e mecanismo de autenticação por desafio e resposta (captcha). Deverá ser capaz de integração com o Active Directory em uso pela Prefeitura de Ponta Grossa, com possibilidade de ser o único e exclusivo meio de autenticação para acesso ao sistema, gerenciado pela CONTRATANTE e integrado pela CONTRATADA, permitindo a sincronização das informações de usuários e a utilização das credenciais de autenticação já existentes neste sistema para acesso à plataforma.
- jj. Deverá registrar automaticamente as principais ações realizadas pelo atendente/agente durante o atendimento.
- kk. O software deve permitir o cadastro ilimitado de usuários, com a capacidade de organizá-los em distintos níveis hierárquicos de acesso, com por exemplo: atendente (limitado as conversas), monitor (gerenciar conversar), analista (análise, relatórios), gerente (capaz de visualizar todas as telas e definir configurações no sistema). Cada usuário deve ter acesso restrito aos dados e telas



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- pertinentes às suas funções dentro da solução, garantindo assim a correta gestão, confidencialidade e a segurança das informações.
- ll. Deverá possuir integração multicanal para no mínimo WhatsApp, Instagram Direct, Facebook Messenger e Telegram. As mensagens recebidas através dos canais mencionados deverão ser recebidas de maneira integrada no sistema único que irá gerenciar toda a comunicação.
- mm. O software deverá utilizar número de telefone fixo a ser informado pela CONTRATANTE para ativação e uso do WhatsApp Business [via API Oficial da Meta], como número único e central ou com números adicionais para necessidades específicas (ex: Secretarias), para receber (mensagens passivas) e enviar mensagens (ativas), inclusive com acompanhamento e confirmação de entrega e leitura. O sistema deverá ser capaz de separar o fluxo de atendimento de múltiplos números, destinando as comunicações apenas para os gestores e atendentes (agentes) de cada número.
- nn. Deverá permitir personalização da comunicação para diversos tipos de conteúdo, como textos, botões, menus, imagem, áudio, vídeo, documentos, emojis, links de internet e outros.
- oo. A solução deverá permitir, dentro das regras da Meta, o disparo de mensagens ativas em massa, via WhatsApp API. Deverá ainda possuir agendamento de disparo, relatórios detalhados de resultados dos disparos (com informações como canal utilizado, data e hora, status de cada mensagem, destinatário, relatórios de desempenho, custos, tráfego), bem como a criação e personalização de templates de mensagens com botões, links, imagens, vídeos e outros relevantes.
- pp. O uso da ferramenta de disparo em massa deve ser de fácil entendimento e operação por usuários comuns.
- qq. A solução entregue deverá possuir tecnologia de Chatbot capaz de: criar respostas automáticas e rápidas a perguntas frequentes ou saudações iniciais sem a necessidade de interação humana, bem como guiar os usuários por fluxos de conversas estruturados para resolver problemas ou fornecer informações. O Chatbot deverá ser capaz de compreender perguntas e respostas em linguagem natural e fornecer respostas relevantes. Deverá possuir encaminhamento inteligente para atendimento humano em questões específicas.
- rr. O Chatbot deverá ser capaz de suportar a entrada de remetentes nos canais da API da Meta, seja por WhatsApp, Facebook Messenger ou Instagram Direct.
- ss. A solução deverá permitir a configuração de Menu de Respostas Rápidas (Menu de Opções), onde assim que receber uma mensagem permita a quem enviou mensagem a escolha entre diferentes opções pré-definidas e personalizáveis pela CONTRATADA, para direcionar o atendimento de acordo com o fluxo previamente configurado na solução de software para grupos ou atendentes específicos (agentes).
- tt. O Chatbot deverá possuir configuração de tempo de resposta, que possibilite colocar uma pausa entre duas mensagens consecutivas enquanto o solicitante digita a mensagem.
- uu. O Chatbot deverá possuir configurações que permitam ao CONTRATANTE determinar quando uma sessão de conversa de autoatendimento deverá ser encerrada.
- vv. O Chatbot deverá possuir abertura para integração com APIs da CONTRATANTE, suportando chamadas do tipo POST, GET, PUT, DELETE, PATCH. Deverá ainda possuir extensão WEBHOOK para retorno de chamadas via HTTP.
- ww. A solução deve permitir o cadastro e uso de mensagens/respostas prontas (mensagens modelos), visando a padronização das respostas dadas pelos atendentes/agentes nas mensagens.
- xx. Deverá permitir a classificação do atendimento utilizando tabulação de múltiplos níveis e uso de tags.
- yy. Deverá possuir funcionalidade que permita aos atendentes/agentes inserirem comentários sobre o atendimento, sendo esses visíveis apenas pelos usuários/agentes da plataforma e ficando registrados no atendimento.
- zz. A solução deverá possuir de forma nativa capacidade do atendente/agente marcar o status de um atendimento/conversa, com no mínimo as seguintes opções: em andamento, aguardando atendimento, resolvido, encerrado. Serão aceitas nomenclaturas semelhantes ou marcações de tags.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- aaa. Deverá possuir ferramenta inclusa para transcrição de áudios caso necessário.
- bbb. Deverá possuir toda a personalização necessária capaz de criar e separar grupos e filas ilimitados de atendimento, onde seja possível definir um ou mais assuntos por fila ou grupo, atribuindo a cada fila ou grupo atendentes/agentes específicos, permitindo ainda a transferência de um ou mais atendimentos entre filas, grupos ou atendentes.
- ccc. A solução deve permitir gerar para todos os atendimentos um identificador único (RA ou protocolo), permitindo informar ao usuário/cidadão o número deste identificador. Deve ainda dispor de funcionalidade que permita ao CONTRATANTE buscar o registro e histórico do atendimento utilizando esse identificador único.
- ddd. A solução deverá possuir cadastro completo dos usuários/cidadãos que interajam através dos canais, possuindo no mínimo o seguinte:
- eee. Dados como nome, sobrenome, telefone com DDD, endereço de e-mail, endereço residencial, data de nascimento, gênero;
- fff. Plataforma de interação (registro de quais plataformas o usuário entrou em contato e preferência);
- dd. Histórico de mensagens vinculado ao cadastro;
- ee. Histórico de assuntos e interesses das interações;
- ff. Permitir ao agente consulta e atualização rápida dos dados durante o atendimento;
- qq. Permitir ao chatbot acesso aos dados cadastrados para validações e interações personalizadas.
- rr. Deverá possuir dashboard em tempo real de fácil visualização e interpretação para o administrador/gestor do sistema verificar o andamento dos atendimentos e seus detalhes. Deverá contemplar no mínimo informações de Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Espera, Tempo Médio de Resposta, Tickets/Atendimentos por Agente/Atendente, Tickets/Atendimentos em andamento/finalizados, Quantidade de Agentes/Atendentes e seus status (online, offline, pausa, etc), Contatos com Mais Recorrência, Taxa de Interação, Taxa de Rejeição, Total de Mensagens Trafegadas (enviadas e recebidas), Performance por Canal. Deverá possuir gráficos que facilitem a interpretação dos dados no dashboard e separação/filtragem por data.
- ss. Deverá possuir recurso de pesquisa de satisfação após cada sessão de atendimento, captando notas e observações dos usuários/cidadãos, inclusive quando o atendimento seja realizado pelo Chatbot.
- tt. Deverá possuir relatórios personalizados sobre as interações, mensagens, atendimentos, satisfação do usuário, notas de atendimento, opções mais escolhidas pelos usuários/cidadãos inclusive das interações com o chatbot, com opção de visualizações gráficas (barra ou pizza ou colunas). Deverá ter opção de relatórios do histórico das conversas com os agentes, com indicadores e tags de cada atendimento. Todos os relatórios devem ser possíveis de exportação dentro dos padrões mais atuais de documentos, como CSV ou PDF.
- uu. Deverá permitir a integração, através de webservice, API, RPA, conexão com banco de dados, viabilizando a troca de informações dos atendimentos, em tempo real, entre os sistemas.
- vv. Deverá possibilitar a integração com sistemas de Assistente Virtual Inteligente (AVI), próprios e de terceiros, de modo a viabilizar a automação de processo a fim de aumentar a eficiência do serviço prestado ao cidadão.
- ww. Deve ser possível definir no sistema horários e regras de atendimento para os assuntos específicos parametrizados pela CONTRATANTE.
- xx. A ferramenta deverá possibilitar a configuração do número de telefone do remetente, endereço, horário de atendimento, e-mail de contato e website da municipalidade.
- yy. A solução contratada deverá dispor de integração com sistemas de telefonia para caso necessário permitir e iniciar a realização de chamadas telefônicas (utilizando a central da CONTRATANTE), utilizando-se dos seus contatos salvos em sua base de dados ou no decorrer de um atendimento iniciado a partir do WhatsApp.
- zz. A solução também deverá disponibilizar API bidirecional para integração com sistemas de HelpDesk/ServiceDesk, sistemas ERP e de Pagamentos, sistema de cadastro de pessoas da CONTRATANTE, sistema de agendamentos da CONTRATANTE, dentre outros.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

1.2.11. Envio de Pesquisa via WhatsApp

- g. Na primeira etapa será enviado um SMS informativo ao munícipe, alertando-o de que ele receberá uma ligação referente ao atendimento realizado, preparando o cidadão para a etapa seguinte da comunicação;
- h. O conteúdo do SMS deve ser totalmente configurável, permitindo personalizações de acordo com o contexto do atendimento e o perfil do munícipe.
- i. Na segunda etapa, o sistema deverá realizar uma ligação de voz automatizada, que poderá ser conduzida por um locutor do poder público, escolhidos de forma personalizada;
- j. A solução deverá suportar a configuração de perguntas e respostas, garantindo flexibilidade no roteiro da ligação, adaptando-se às necessidades específicas da instituição.
- k. A última etapa envolve o envio de uma pesquisa via WhatsApp, que deverá coletar dados quantitativos (como a atribuição de notas ao atendimento) e qualitativos (permitindo ao munícipe relatar suas experiências por texto ou áudio);
- l. A pesquisa deverá ser totalmente configurável, permitindo a criação de diferentes modelos de questionários com base no Tipo de atendimento e no perfil do munícipe.

1.2.12. Análise de Dados por Inteligência Artificial

- d. Os dados coletados durante as três etapas serão analisados por um módulo de inteligência artificial, capaz de avaliar as respostas do munícipe, atribuir uma nota e realizar uma análise de sentimento com base nas informações fornecidas;
- e. O sistema deverá gerar relatórios dinâmicos com a análise dos dados, organizados por unidade de atendimento, profissional ou região, permitindo a identificação de tendências, pontos de melhoria e boas práticas;
- f. Os relatórios deverão ser exportáveis em formatos como CSV ou PDF para facilitar a auditoria e a apresentação de resultados à gestão pública.

1.2.13. Atendimento Receptivo Automatizado/ Entrada de Informações via Telefone e QR

Code

- e. A plataforma deverá permitir a entrada de informações por meio de canais diversificados, incluindo telefone e QR Code, facilitando o acesso dos munícipes ao sistema de saúde;
- f. O sistema deverá contar com um bot automatizado, projetado para guiar o munícipe no preenchimento de dados de forma simples e intuitiva, por ambos os canais;
- g. O bot deverá ser capaz de coletar dados atualizados dos munícipes, garantindo que as informações fornecidas estejam corretas e completas, tais como dados cadastrais e informações de contato;
- h. A plataforma deverá permitir que o bot faça a validação dos dados em tempo real, caso seja possível, utilizando integrações para verificar, por exemplo, números de telefone ou endereços.

1.2.14. Canal de SMS

- i. Deve possuir interface gráfica que permita a criação de campanhas ativas (outbound), possibilitando tratar as respostas recebidas dos cidadãos de forma automatizada ou por atendimento de agente;
- j. Deve permitir a criação de workflows com envio de SMS individuais ou em massa, suportando no mínimo:
 - k. Regras de envio de SMS definidas por aplicações de negócios do Município;
 - l. Agenda com data e hora específica para envio;
 - m. Período de validade da mensagem ou campanha;
- n. Deve permitir a importação de mailing manualmente e automaticamente através de conexão com bases de dados externas;
- o. Deve permitir o envio e recebimento de SMS na mesma interface do agente (workspaces);
- p. Deve possuir estrutura de armazenamento das mensagens SMS por pelo menos 1 (um) ano.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

1.2.15. Chatbot

- m. O site da Carta de Serviços do município será a base inicial de conhecimento para o Chatbot;
- n. Deve incluir configuração e treinamento de Assistente Virtual Inteligente: design das interações para atendimento automatizado, parametrização do modelo de linguagem natural (conceitos e termos), treinamento de algoritmos, configuração da solução de chatbot, integração de sistemas, avaliação dos atendimentos e sugestão de melhorias para o atendimento automatizado e demais serviços necessários para um atendimento automatizado de qualidade ao cidadão;
- o. Deve permitir a criação de regras de escalonamento entre o atendimento automatizado e atendimento humano com base em regras de negócio, palavras-chave e resposta do contribuinte, transferindo a chamada ao agente e mantendo o histórico de chat;
- p. Deve permitir a importação e estruturação de base de conhecimento integrada à central de atendimento;
- q. Deve possuir APIs ReST, JAVA SDK, RPA e Javascript SDK, permitindo acesso completo e integração com aplicações de terceiros;
- r. Deve suportar criptografia entre cliente e servidor com TLS v1.2;
- s. Deve permitir a integração com aplicações externas tais como banco de dados, aplicações do Município etc., permitindo a construção de workflows de atendimento com consulta de informações externas para respostas de perguntas mapeadas na base de conhecimento;
- t. Deve registrar todas as interações com o contribuinte, incluindo perguntas e respostas;
- u. Deve implementar automaticamente pesquisa de satisfação após término de atendimento;
- v. Deve implementar monitoramento de navegação em portal Web de modo a oferecer ajuda pertinente ao contexto e conteúdo acessado;
- w. Deve permitir a criação de fluxos e workflows de atendimento automatizado via Chat-bot, permitindo a criação de menus self-service disponibilizado com base na análise de conteúdo de chat;
- x. Deve permitir a validação de informações de identificação do contribuinte com base de dados da prefeitura.

1.2.16. Aplicativo Móvel

- c. A solução deverá oferecer Aplicativo Móvel para uso das equipes de campo do município;
- d. Todos os dados disponíveis no CZRM devem estar acessíveis no Aplicativo móvel, podendo ser operado de forma off-line.

1.2.17. Workflows

- n. A solução deverá prover interface gráfica web-based para a criação de workflows de atendimento, com interface amigável e tarefa de criação de fluxos com base em processos do Tipo “drag-and-drop” para que os gestores de negócio possam parametrizar quantos processos de atendimento forem necessários, definindo entrada, tratamento, resposta, acompanhamento e notificações;
- o. A modelagem de workflows poderá utilizar objetos e variáveis nativas, tais como eventos, conexões com aplicações, bancos de dados, atributos de interações (tais como número de origem, ID do contribuinte, etc.), dentre outros;
- p. Deve permitir o uso (drag-and-drop) de estruturas de controle, decisão, consultas, repetição, mensagens de voz, mensagens de texto, etc. em workflows para todos os canais suportados no OMNICHANNEL;
- q. Deve permitir que um workflow seja utilizado como entrada ou saída para outro workflow;
- r. Deve permitir a criação de tarefas envolvendo múltiplos canais de atendimento, tais como, email, Chat, voz, SMS e Web Services;
- s. Deve suportar transações multicanais de longa duração com dados mantidos em memória;
- t. Deve permitir a integração com aplicações externas via Web Services;
- u. Deve permitir a criação de alarmes e notificações, via SMS, Chat, e-mails, alarmes, etc.;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- v. Deve permitir a criação de fluxos alternativos para tratamento de erros;
- w. Deve permitir a criação de fluxos que permitam interceptar uma chamada de voz, interação de e-mail e chat com base em atributos desta interação;
- x. Os workflows devem permitir a automatização de processos internos integrados a aplicações de negócios do município;
- y. Deve permitir notificações por SMS, e-mail e push;
- z. A solução deverá permitir que seja feita uma correspondência entre o fluxo de trabalho interno da Prefeitura e as fases do fluxo de atendimento que serão apresentadas ao munícipe que solicita o serviço público. Dessa forma, quem solicita o serviço público terá uma visão do fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente dividido em etapas.

1.2.18. Formulários

- d. A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação;
- e. A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases de logradouros), incluindo o sistema de georreferenciamento da contratante;
- f. A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapas e buscando a localização do endereço onde se encontra.

1.2.19. Integrações

- c. Deve ter a capacidade de suportar APIs;
- d. A solução deverá ter a possibilidade de ler e transacionar dados com qualquer sistema legado da prefeitura (independente da linguagem) através de RPA (Robotic Process Automation), sem o uso de APIs.

Base de Conhecimento

1.2.20. Carta de Serviços

- a. Funcionalidades relacionadas à exibição e gerenciamento de informações relacionadas aos serviços.

1.2.21. Perguntas Mais Frequentes (FAQ)

- e. Funcionalidades relacionadas ao gerenciamento e exibição de perguntas mais frequentes (FAQ) sobre os serviços;
- f. A solução deverá permitir que o munícipe pesquise Perguntas Mais Frequentes, nos diversos canais de atendimento, pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros;
- g. A solução deverá permitir que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas;
- h. A solução deverá permitir alimentação, validação e publicação das Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas;
- e. A solução deverá permitir e gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais perguntas simultaneamente, de forma automática e padronizada.

1.2.22. Base do Atendimento

- a. Funcionalidades relacionadas à construção, edição e compartilhamento de conteúdo para a base de conhecimento do atendimento com o objetivo de apoiar o atendimento nos canais assistidos e prestação dos serviços nas unidades de atendimento.



1.2.23. Solução Integrada Omnichannel e CzRM

aa. A Solução Integrada OMNICHANNEL e Gerenciamento do Relacionamento com o Cidadão (CZRM), com Implantação Assistida, Capacitação e Suporte Operacional e Manutenção Evolutiva sob demanda deve ser composta de uma plataforma com os ambientes de customização, homologação e produção, voltada a disponibilizar serviços de atendimento com armazenamento e integração das diversas interações dos cidadãos com a prefeitura, autarquias e fundações, independentemente do canal de relacionamento utilizado.

bb. Cada solicitação de serviço público, qualquer que seja o canal de atendimento, deve gerar um número de protocolo (identificador) que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão (rastreabilidade) durante as diversas etapas, comunicando-o automaticamente sobre sua mudança de status, até a sua solução final, permitindo ao cidadão avaliar o serviço prestado.

cc. Além do público-alvo (denominado usuário e/ou cidadão), a Solução Integrada OMNICHANNEL será acessada internamente pelas áreas da prefeitura, autarquias e fundações, via web, pelos chamados usuários internos, conforme seus respectivos departamentos que realizam atendimento por telefone ou presencial ao cidadão, possibilitando:

- A padronização do atendimento, independente de quem o faz ou por qual canal é solicitado ou realizado;
- A apresentação de uma estrutura que permita um repositório único para a recepção de todas as ligações telefônicas, mensagens de correio eletrônico, chat, solicitações via web, redes sociais e dispositivos móveis;
- Identificação digital única do cidadão, através do CPF para acesso às políticas públicas da Prefeitura, gerando uma visão unificada do relacionamento deste com a prefeitura, autarquias e fundações;
- O acompanhamento da manifestação por meio do número de protocolo, gerado automaticamente, ou dos dados básicos de identificação do usuário;
- Envio de SMS informando o status do serviço solicitado de forma automatizada ou por demanda;
- A inclusão do histórico de relacionamento atualizado e compartilhado: as interações realizadas, independentemente do canal por onde foram geradas, ficam registradas em um mesmo local, facilitando o controle e acompanhamento do relacionamento com o usuário;
- Uma base de conhecimento com soluções homogêneas, propiciando respostas padronizadas, estruturadas, assertivas e ágeis;
- A automação do processo de atendimento e o seu fluxo dentro dos órgãos da prefeitura, autarquias e fundações;
- Arquitetura aberta para rotinas de integração com outros sistemas;
- Realização do escalonamento do atendimento (atendimento multinível ou definido em instâncias) a partir do workflow da própria solução;
- A manutenção de dados e de rotinas computacionais necessárias à comunicação, troca de informações e integração entre o ambiente de soluções residente no site da prefeitura, autarquias e fundações e o ambiente da Solução Integrada OMNICHANNEL;
- Fornecer interface de trabalho, a partir da qual será possível fazer a interação com o conteúdo do Repositório e Processamento de Dados, de forma nativa, escalável e de alta performance.

dd. A solução deve viabilizar o processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações e suporte às decisões táticas e estratégicas da prefeitura, autarquias e fundações relacionadas ao atendimento e relacionamento com o cidadão, devendo liberar o acesso a todos os dados da solução em questão.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ee. Deve permitir, também, a criação de indicadores e relatórios gerenciais, operacionais e estratégicos que apoiarão as intervenções, o planejamento e a avaliação dos serviços prestados ao cidadão.

ff. Possibilitar a utilização de ferramentas de BI, nas quais os usuários possam criar seus próprios relatórios e gráficos para analisar o desempenho da sua área ou de todos os Serviços da prefeitura, autarquias e fundações, acessar dados e explorar as informações, analisando-as e desenvolvendo percepções e entendimentos sobre elas, permitindo assim maior qualidade na tomada de decisões em prol da qualificação dos Serviços Públicos.

gg. A solução deverá ser capaz de acessar dados especializados no padrão REST no formato indicado.

hh. A solução deverá ser capaz de obter e registrar as duas localizações geográficas, sendo referente ao solicitante (onde ele está fazendo a solicitação) e ao endereço onde o serviço deverá ser executado.

ii. Avaliar a necessidade de espacialização das solicitações nas ferramentas de dashboards para permitir análises e indicadores espaciais.

jj. A solução deve incluir serviços de mensageria instantânea.

kk. Caso outras redes sociais ou serviços de mensageria instantânea venham a ser integradas no escopo da solução, não haverá custos adicionais para que a contratante possa atender os munícipes utilizando as novas redes, dentro do conceito de Omnichannel.

ll. A solução deverá gerenciar e coordenar todas as solicitações, independentemente do canal de atendimento utilizado para abertura, mantendo uma fila única de solicitações, as quais serão distribuídas automaticamente observando as regras e critérios definidos pela contratante.

mm. A solução deverá armazenar e disponibilizar toda a jornada do munícipe pelos diversos canais de atendimento, registrando todas as ações e conteúdos gerados por ele, pela solução e pelos outros usuários que interajam com a solução.

nn. A solução deverá acompanhar a jornada completa do munícipe, em tempo real, automaticamente, no canal onde está ocorrendo o atendimento ou quando for solicitada. Neste sentido, a solução permitirá, por meio de uma única interface gráfica, a consulta e a exibição de informações históricas e analíticas de todas as interações referentes a um determinado munícipe ou a um conjunto de munícipes e sobre as solicitações realizadas.

oo. A solução não poderá se caracterizar como ou ter sido desenvolvida utilizando softwares do Tipo freeware, shareware, demo/trial ou de custo compartilhado.

pp. A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do munícipe, inclusive entre os diversos canais de atendimento. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de um mesmo munícipe mais de uma vez.

qq. Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a contratada deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:

- Aderência a certificados digitais válidos pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Edge e Safari e sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Linux, Android e iOS;
- Prover mecanismos de identificação por georreferenciamento, por meio do uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases de logradouros);
- Providenciar o pagamento do uso da API para consumir serviços de georreferenciamento.

rr. Os componentes de software que constituem a solução a ser fornecida deverão considerar a última versão lançada pelo seu fabricante.

ss. Os componentes que compõem a solução não devem estar com término de comercialização (End-of-Sale) anunciado. Os componentes devem estar em produção e serem comercializados pelo fabricante no momento da assinatura do Contrato. Após ser anunciado o término da comercialização (End-of-Sale) dos componentes, o suporte (End-of-Support) deverá permanecer pelo período de vigência do contrato, no mínimo.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

tt. A contratada deverá notificar a contratante sobre a liberação de novas versões e correções de software (patches). Os avisos poderão ser encaminhados por e-mail, utilizando mecanismo automático de notificação.

uu. A solução deverá oferecer autenticação de dois fatores.

vv. A solução deverá permitir vários níveis de configuração de login e senha, aumentando a segurança de acesso aos dados. Os parâmetros deverão considerar, pelo menos: tamanho de senha, diferenciação maiúscula/minúscula, caracteres especiais, quantidade de tentativas de login inválidos, repetições de caracteres e período de expiração de senha.

ww. A solução deverá permitir autenticação por padrões Single Sign-On (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory (AD).

xx. A solução deverá permitir a autenticação dos usuários a partir de certificados digitais (ex.: ICPBRASIL, SafeWeb, dentre outros).

yy. Avaliação de Satisfação do Atendimento/Serviço:

- Toda interação do cidadão com os diversos canais deverá ter uma avaliação na finalização do atendimento a ser preenchida pelo cidadão;
- Todos os serviços solicitados deverão ser avaliados pelo cidadão, podendo avaliá-los a qualquer momento e principalmente após a execução;
- A solução deverá permitir que o munícipe receba notificação ao final da prestação do serviço com a opção de avaliação;
- A solução deverá permitir que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade, por meio de medidas como média, por exemplo.

zz. Gerenciamento de campanhas: funcionalidades relacionadas à gestão de campanhas enviadas por e-mail e notificações SMS.

1.2.24. RELATÓRIOS GERENCIAIS DA SOLUÇÃO (BI)

h. Dada a necessidade crescente de acompanhamento e análise dos dados gerados, além dos relatórios gerenciais previstos deve disponibilizar dashboards interativos para análise e um conjunto de dados analíticos para trabalhos de descoberta de conhecimento;

i. Deverá fornecer dashboard para acompanhamento das Interações via WhatsApp, cabendo auditoria para confirmação de utilização da linha somente para uso ao que foi contratado;

j. O dashboard deverá estar disponível na web e smartphone, em tempo real, fornecendo no mínimo os seguintes indicadores de atendimento humano e bot:

- Total de Volumetria, por opção escolhida pelo cidadão;
- Total de atendidos por menu, submenu e atendimento;
- Tempo médio de atendimento;
- Tempo médio de espera;
- Percentual (%) de retenção;
- Dados pesquisa satisfação;

k. A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e dashboards a partir de filtros definidos pelo usuário, sem necessidade de customização, contendo dados configurados e instâncias de processo do BPMS;

l. A solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, com exportação para PDF, XLS, CSV, HTML, XML ou TXT;

m. A solução deverá permitir especificar datas iniciais e finais para relatórios, além de agrupamento por dia, mês, semestre e ano;

n. A solução deverá apresentar estrutura compatível para análise de grandes volumes de dados, com desempenho e tempo de carregamento de relatórios, dashboards e mapas nunca superior a 10 segundos por execução;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- q. A fornecedora poderá utilizar outra ferramenta para dashboards, desde que mantenha a interatividade e não onere a contratante com licenças;
- r. As bases de dados para dashboards interativos deverão estar presentes entre aquelas extraídas via ETL;
- s. Exceto dashboards em tempo real, todos os demais deverão apontar para dados das bases analíticas;
- t. A ferramenta deve prever extrações de dados via ETL para uma base analítica;
- u. A base analítica não poderá estar na mesma instância do banco de dados transacional;
- v. A extração para base analítica deverá suportar arquitetura MPP para bancos Open Source (ex: Greenplum) ou HDFS (ex: Cloudera Hadoop);
- w. As extrações poderão utilizar modelo flat ou estrela, observando a temporalidade histórica dos dados e permitindo acompanhar alterações ao longo do tempo;
- x. Deverá haver inter-relacionamento entre as tabelas analíticas de diferentes assuntos, propiciando análise transversal dos dados;
- y. As extrações deverão ser acompanhadas de um dicionário de dados e um glossário de negócio.

1.2.25. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS

- o. Serviços Especializados de Transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais deverão ter apoio de solução tecnológica, com dedicação exclusiva dos profissionais e incluem integrações, digitalização de novos serviços, melhoria de serviços existentes, transferência de conhecimentos e demais serviços de consultoria, design, mapeamento, redesenho de processos e tecnologia necessários para o aprimoramento dos serviços digitais da contratante.
- p. Mapeamento e Redesenho de Processos: corresponde ao conjunto de tarefas para mapeamento e redesenho dos processos associados ao atendimento e prestação dos serviços públicos em metodologia BPMN.
- q. Design e digitalização de novos serviços públicos: corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no design, modelagem, ajuste, parametrização da solução para entrada de novo serviço, integração, disponibilização eletrônica e operação assistida de determinado serviço público, por meio da solução tecnológica.
- r. Melhorias: corresponde ao conjunto de tarefas relacionadas ao aprimoramento dos serviços já disponibilizados (simplificações, alterações de fluxo, melhorias de usabilidade, alterações de formulários, ajustes em integrações, etc.).
- s. Customizações: adaptações da solução às especificidades das regras de negócio da contratante não atendidas nativamente.
- t. Configuração e treinamento de Assistente Virtual Inteligente: design das interações, parametrização do modelo de linguagem natural, treinamento de algoritmos, configuração do chatbot, integração, avaliação e sugestão de melhorias para o atendimento automatizado.
- u. O método de prestação dos serviços de design, digitalização e melhorias será definido pela contratante, com apoio da contratada, seguindo as orientações:
- v. Atender a padrões de design e digitalização, como:
- Conhecer o usuário: aprender como interagem com o serviço (ferramentas, etapas offline);
 - Resolver o problema por inteiro: desenhar serviços que atendam às necessidades completas dos usuários, mesmo envolvendo diferentes órgãos;
 - Desenvolver serviços simples, intuitivos e compreensíveis: testar com usuários reais frequentemente;
 - Desenvolver serviços acessíveis e inclusivos: testar para garantir atendimento a pessoas com deficiências, baixa competência tecnológica, pouco acesso à Internet, etc.;
 - Utilizar métodos ágeis: organizar em Sprints, disponibilizar o serviço rapidamente, gerar dados sobre uso e iterar com base nos aprendizados (versões alfa/beta, se possível);
 - Melhorar o serviço com frequência: responder as mudanças nas necessidades, tecnológicas ou políticas.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- w. Utilizar metodologia BPM: mapeamento e redesenho em padrão BPMN.
- x. Utilizar ferramentas de design e digitalização, como:
- Persona: construção representativa de um grupo social;
 - Jornada do(s) Usuário(s): representação gráfica do caminho percorrido;
 - Safári de Serviços: vivenciar o serviço como usuário para identificar pontos positivos/negativos;
 - Blueprint do Serviço: relacionar jornada do usuário com ações de linha de frente e processos internos;
 - Prototipação de experiências: comunicar a experiência para teste e refinamento com usuários potenciais.
 - Para os serviços de automação e digitalização, será documentado, no mínimo:
 - Plano ágil de automação/digitalização: arquitetura, cronograma, passos, recursos humanos, pontos de controle, testes, contingências;
 - Manual do serviço automatizado/digitalizado: objetivos, resultados, etapas, atividades, atores, dinâmica, tarefas, recursos, canais, controles, mapa BPMN 2.0 (ou similar), indicadores, monitoramento, modelos de documentos/formulários; ● Instruções de uso: vídeos tutoriais curtos para usuários e operadores.
- y. A contratada deverá se adaptar ao método de design e digitalização de serviços da contratante, passível de aprimoramento por ambas as partes.
- z. O método deve apresentar definição clara de “ciclo de entrega” para medir qualidade.
- aa. Todos os perfis profissionais da contratada deverão participar das atividades exigidas pelo método.
- bb. As tarefas/atividades associadas aos projetos deverão ser registradas em ferramenta de Gestão de Projetos e Portfólio (disponibilizada pela contratada) para abertura, monitoramento e extração de relatórios.

Detalhamento das Especificações – Saúde

- a. Trata-se de especificações inerentes ao módulo da saúde, sendo incremento ou complementar às especificações técnicas gerais.

1.2.26. Higienização de Dados dos Municípios

- e. A solução deve realizar a higienização automatizada dos dados dos municípios em etapas fundamentais:
- f. Cruzamento de Dados com a Base de Óbitos:
- g. A solução deverá executar automaticamente o cruzamento de dados entre os registros dos municípios e a base de dados de óbitos do município;
- h. Processo de Exclusão Automática: Ao identificar um óbito, o sistema removerá automaticamente o munícipe da fila de espera.

1.2.27. Correção de Dados de Contato Incorretos ou Inexistentes:

- a. O sistema deverá verificar e corrigir automaticamente números de telefone e outras informações de contato, utilizando ferramentas de validação.

1.2.28. Validação em Tempo Real:

- a. A solução deve utilizar APIs de validação para garantir que os números de telefone sejam corretos e ativos.

1.2.29. Contato Massivo via WhatsApp:

- a. A solução deverá enviar mensagens em massa por WhatsApp (API Business oficial) para confirmar se o munícipe deseja manter-se na fila de espera.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

1.2.30. Exclusão Automática e Registro de Motivos:

a. Se o munícipe optar por deixar a fila, o sistema deverá remover automaticamente seu registro e capturar o motivo (ex: atendimento particular, mudança de município).

1.2.31. Gestão de Fila Otimizada

- e. A solução deverá gerir a fila de espera eficientemente, ajustando prioridades com base na exclusão de registros e validação contínua;
- f. Relatórios Automatizados: gerar relatórios detalhados em tempo real sobre o status dos munícipes na fila (exclusões, correções, fluxo de comunicação);
- g. Capacidade de Escalabilidade: ser escalável para expansão do número de munícipes atendidos sem comprometer performance;
- h. Segurança e Conformidade: garantir segurança dos dados (criptografia) e conformidade com a LGPD.

1.2.32. Integração com o Sistema de Agendamento:

- d. Operar de maneira integrada com o sistema de agendamento (municipal, estadual, federal como e-SUS) via API ou RPA para comunicação em tempo real;
- e. Permitir coleta automática de dados dos pacientes do sistema de agendamento antes da consulta.
- f. O sistema deve identificar dados da consulta (data, local, horário, profissional) e enviar automaticamente aos pacientes via WhatsApp.

1.2.33. Confirmação e Gestão de Cancelamentos:

- c. Confirmações de presença devem ser processadas automaticamente e encaminhadas à gestão da unidade;
- d. Em caso de cancelamento, a plataforma deve realizar liberação automática da agenda médica para redistribuição.

1.2.34. Comunicação via WhatsApp (Saúde)

a. Permitir que pacientes confirmem presença ou cancele via WhatsApp, com processo concluído automaticamente pela plataforma para redistribuição da agenda.

1.2.35. Registro e Monitoramento:

- d. Todas as interações (confirmações, cancelamentos) devem ser registradas no CzRM da contratada para rastreamento e auditoria.
- e. A plataforma deverá gerar relatórios detalhados sobre status das consultas
- f. (confirmações, cancelamentos, falhas).

1.2.36. Régua de Comunicação Pós-Consulta:

- d. Após qualquer consulta, iniciar automaticamente régua de comunicação (três etapas parametrizáveis) para avaliar a experiência;
- e. Durante ligação, questionar o munícipe sobre sua experiência, coletando dados qualitativos;
- f. Gerar relatórios detalhados em tempo real sobre resultados das pesquisas (indicadores por unidade, profissional, região).

Atendimento Receptivo Automatizado (Saúde)

1.2.37. Envio Automático de Dados aos Sistemas de Saúde:

- c. Após coleta de dados pelo bot, informações devem ser enviadas automaticamente aos sistemas de saúde (e-SUS, Sisreg, municipais) via API ou RPA;
- d. Garantir compatibilidade com principais sistemas para transferência rápida e segura.

1.2.38. Integração com o Sistema CzRM:



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- c. Enviar informações coletadas ao CzRM para atualização contínua do histórico do município;
- d. Registrar todas as interações e atualizações no CzRM para rastreabilidade.

1.2.39. Monitoramento e Relatórios:

- a. Gerar relatórios automáticos sobre entrada de informações (eficiência da coleta, registros atualizados, performance do bot).

Detalhamento das Especificações – Fazenda

- q. Trata-se de especificações inerentes ao módulo da Secretaria de Fazenda, sendo incremento ou complementar às especificações técnicas gerais.
- r. Integração de Dados: ser capaz de se integrar a sistemas legados de gestão de IPTU para obter informações atualizadas (propriedades, valores, status de pagamento e etc.).
- s. Formatos de Integração: suportar diferentes formatos (APIs, bancos de dados, importação de arquivos, RPA).
- t. Negociação em Tempo Real: permitir negociação em tempo real com cidadãos via WhatsApp para renegociação de dívidas de IPTU.
- u. Atualização em Tempo Real: negociações via WhatsApp devem refletir automaticamente nos sistemas legados.
- v. Interface do WhatsApp: desenvolver interface de chatbot no WhatsApp para consulta de informações sobre IPTU.
- w. Consultas Disponíveis: cidadãos devem poder consultar valor, status, vencimento, histórico de pagamentos e negociar dívidas de IPTU.
- x. Respostas em Tempo Real: fornecer respostas em tempo real às consultas e negociações, com base nos sistemas legados.
- y. Retirar Boletos em Tempo Real: possibilitar que cidadãos retirem boletos de IPTU em tempo real via WhatsApp, sem intervenção humana.
- z. Requisitos de Envio em Massa do IPTU com Gerenciamento de Contatos: desenvolver sistema de gerenciamento de contatos (números de telefone).
- aa. Personalização: permite personalização das mensagens de IPTU (valor, vencimento).
- bb. Envio Agendado: oferecer capacidade de agendar envio em massa para datas específicas.
- cc. Automação de Processos: implementar fluxo automatizado para processar pagamentos, gerar recibos, atualizar registros e refletir negociações nos sistemas legados.
- dd. Notificações Automáticas: enviar notificações automáticas após pagamento, confirmação e atualização de status.
- ee. Relatórios e Monitoramento: fornecer funcionalidade para gerar relatórios de desempenho (nº consultas WhatsApp, status envio/processamento).
- ff. Segurança de Dados: garantir segurança e proteção dos dados dos cidadãos (pessoais e de pagamento).

DETALHAMENTO DOS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

1.2.40. Requisitos de Usabilidade

- f. A solução deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, com ajuda ao usuário (hints) e compatibilidade com dispositivos móveis.
- g. A solução deverá possuir interfaces com padrão visual único estabelecido pela Prefeitura de Ponta Grossa.
- h. A solução deverá possuir capacidade de correção e padronização de conteúdos em português (Brasil) (acentuação, abreviação).
- i. A solução deverá estar de acordo com recomendações WCAG e padrões HTML/CSS do W3C.
- j. Os sites e portais WEB deverão atender aos seguintes requisitos de acessibilidade:
 - toda imagem informativa deve possuir alternativa textual;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- não utilizar cor como único meio visual de transmitir informação, indicar ação, pedir resposta ou distinguir elemento;
- toda funcionalidade deve ser operável via teclado;
- páginas web não devem ter conteúdo que pisque mais de três vezes por segundo;
- páginas web devem ter títulos que descrevem tópico ou finalidade;
- fornecer explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns;
- idioma principal da página deve estar identificado;
- páginas não devem ter atualização ou redirecionamento automático;
- fontes devem ter tamanho ideal de leitura (11 ou superior);
- sítio deve ser validado pelo ASES WEB <http://asesweb.governoeletronico.gov.br/ases>), com correção de não conformidades;
- em cada alteração de conteúdo, realizar testes de manutenção da acessibilidade;
- atender parâmetros mínimos de acessibilidade (nível AA do WCAG 2.0 ou equivalente);
- buscar atender critérios de acessibilidade (eMAG) para pessoas com necessidades especiais.

1.2.41. Requisitos de Segurança

m. A solução deverá registrar operações de inclusão, exclusão e alteração (mesmo via API), contendo: operação, usuário, data/hora, módulo/interface/dados afetados.

n. Todos os registros de tempo devem estar sincronizados com a hora oficial do Brasil.

o. Disponibilizar mecanismos de rastreabilidade das atividades de todos os usuários para auditoria em tempo real (log unificado, ferramenta integrada, dashboard, consultas customizadas).

p. As seguintes diretivas devem ser observadas para custódia de dados, informações e conhecimentos:

- garantia de Foro brasileiro e aplicabilidade da legislação brasileira;
- garantia de licenciamento compatível com necessidades da Administração Pública Municipal;
- garantia que a Administração Pública Municipal tem tutela absoluta sobre conhecimentos, informações e dados produzidos;
- vedação do uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados;
- vedação da redundância não autorizada dos conhecimentos, informações e dados;
- garantia de uso de criptografia (camadas/protocolos de redes) para dados em trânsito/armazenados.

q. Deverá ser realizada a análise e gestão de riscos de segurança da informação com periodicidade mínima - mensal e apresentar plano de gestão de riscos (metodologia, riscos identificados,

r. inventário/mapeamento de ativos, estimativa, avaliação, tratamento, monitoramento, assunção de riscos).

s. A solução deverá ter capacidade de obter informações em bancos de dados, barramentos de serviços ou áreas de disponibilização da Prefeitura, Autarquias e Fundações Municipais, devendo desenvolver programas, rotinas, barramentos, áreas e bancos intermediários necessários.

t. A solução deverá ter capacidade de atualizar sistemas municipais (diretamente em BDs ou indiretamente via BDs intermediários, barramentos, áreas).

u. A solução deverá ter capacidade de integrar-se com aplicações internas/externas da municipalidade via web services/APIs (REST, XML, SOAP, WSDL, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, etc.).

v. A solução deverá ter capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico (SMTP, IMAP, POP3).



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

w. O desenvolvimento de programas/rotinas para acesso/atualização observará regras da municipalidade, sendo as integrações desenvolvidas de sua propriedade.

x. A solução deverá vincular a gravação da conversa telefônica ao registro da solicitação (via URL fornecida por sistema externo).

1.2.42. Requisitos de Desempenho e Disponibilidade

- A solução deverá ser tolerante a falhas (hardware, software, energia) e pausas controladas, permitindo retomada do processamento.
- A solução deverá ficar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados, com disponibilidade conforme acordo de nível de serviço.
- Deve oferecer área restrita em interface WEB para acompanhamento online (software/infraestrutura), com relatórios/dashboards em tempo real contemplando, no mínimo:
 - Disponibilidade do software;
 - Quantidade de Acessos;
 - Escalabilidade dos recursos computacionais provisionados.

1.3 Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- a) termo de Referência;
- b) edital da Licitação;
- c) proposta do CONTRATADO; e
- d) eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA - EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL

2.1 O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto são os seguintes:

2.1.1. Após a emissão do empenho ou contrato a empresa será informada para confecção e entrega dos itens, da seguinte forma:

Prazo de entrega: em até 15 (quinze) dias úteis a partir da emissão/recebimento do empenho e da ordem de fornecimento.

Local/Horário de Entrega: Local de Entrega 01: Secretaria Municipal da Fazenda Horário da Entrega: das 08h00min às 18h00min.

Fone: (42) 3220-1000 - ramal 1276

Responsável pelo recebimento: Douglas F. Klabunde Local de Entrega 02: Fundação Municipal de Saúde Horário da Entrega: das 08h00min às 18h00min.

Fone: (42) 3220-1000 - ramais 1013 e 1015

Responsável pelo recebimento: Daniele de Antoni Calixto



2.2 Do Recebimento do Objeto

2.2.1. Os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de **05 (cinco)** dias, pelo fiscal do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

2.2.2. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 15 dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

2.2.3. Os bens/serviços serão recebidos definitivamente, conforme art. 80, inciso I 'b' e II 'b' do Decreto Municipal nº 21.500/2023. Outrossim, constatado vícios de quantidade ou qualidade, a Administração poderá aplicar as garantias previstas no Código de Defesa do Consumidor.

2.2.4. O produto cotado deverá obedecer às normas padrões da ABNT e INMETRO, ser de boa qualidade e atender eficazmente à finalidade que dele naturalmente se espera, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor;

2.2.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, bem como a responsabilidade sobre a garantia dos produtos.

2.2.6. Em caso de necessidade, a contratada poderá solicitar adiamento de prazo de entrega desde que plenamente justificado e aceito pela administração da contratante e que o adiamento não traga transtornos às atividades de atendimento à população e aos servidores desta.

2.3 O objeto do presente Termo de Contrato, se estiver de acordo com as especificações do edital, será recebido:

- a) provisoriamente, em até 05 (cinco) dias, para efeito de posterior verificação da conformidade do material com a especificação; e
- b) definitivamente, em até 10 (dez) dias, após verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação.

2.4 A avaliação da execução do objeto utilizará os relatórios Parâmetros de fiscalização ou Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo a este Termo de Referência, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- c) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- d) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

2.4.1 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇO

3.1 O preço para o presente ajuste é de R\$ _____, constante da proposta vencedora da licitação, aceito pela CONTRATADA, entendido este como preço justo e suficiente para a total execução do presente objeto.

3.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, 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.

CLÁUSULA QUARTA - DA DOTAÇÃO

4.1 As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária nº 05.001.04.122.0010.2.028.3.3.90.40. e 24.001.10.122.0235.2.272.3.3.90.40.

4.2 As despesas para atender a esta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento, para o exercício de 2025, conforme abaixo:

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

4.2.2 As adequações orçamentárias necessárias ao cumprimento do contrato, serão vinculadas a este instrumento, através de apostilamento.

CLÁUSULA QUINTA - LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

5.1 O pagamento das obrigações aqui contratadas observará a ordem cronológica de exigibilidade, nos termos do art. 141 da Lei nº 14.133/2021 e art. 87 do Decreto Municipal nº 21.500/2023 e 23.983, de 09/09/2024, cujos prazos serão limitados a:

a) 18 (dezoito dias) úteis para a liquidação da despesa, a contar do recebimento da Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração; e

b) 18 (dezoito dias) úteis para pagamento, a contar da liquidação da despesa.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

5.2 O pagamento somente será efetuado se a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura estiver atestada pela fiscalização.

5.3 A nota fiscal deverá ser emitida posteriormente à emissão do empenho, acompanhada dos seguintes documentos:

5.3.1 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

5.3.2 Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

5.3.3 Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual da sede do contratado;

5.3.4 Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e

5.3.5 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT.

5.3.6 Certidão Negativa de Débitos Municipal

5.4 Independentemente do prazo de duração do contrato utilizar-se-á como critério o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, nos termos do art. 89 do Decreto Municipal nº 21.500/2023, para aplicação no caso de mora em pagamento, por parte da Administração Pública Municipal quanto aos pagamentos das contratações realizadas.

CLÁUSULA SEXTA - VIGÊNCIA, EFICÁCIA E PRORROGAÇÃO

6.1 O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contados da data publicação do mesmo no Portal Nacional de Contratações Públicas e disponibilizado extrato no Diário Oficial do Município.

6.2 O prazo de vigência poderá ser prorrogado, por interesse das partes, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja efetivado antes do término da respectiva vigência, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

6.2.1 A prorrogação de que trata o item acima é condicionado ao ateste, pela área demandante, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

6.3 Conforme disposto na Lei Federal 14133/2021, a CONTRATADA terá o prazo máximo de até **05 (cinco) dias** para assinar o termo de contrato, nas condições estabelecidas no edital de licitação, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas nesta Lei.

CLÁUSULA SÉTIMA - SUBCONTRATAÇÃO



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

7.1 Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

CLÁUSULA OITAVA - REAJUSTE E REEQUILÍBRIO

8.1 Independentemente do prazo de duração do contrato utilizar-se-á como critério de reajuste o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, nos termos do art. 89 do Decreto Municipal nº 21.500/2023, com data-base vinculada à data do orçamento estimado, que no presente caso foi finalizado com formalização do mapa de preço no dia __/__/____.

8.2 A concessão do reajuste será realizada de ofício mediante aditivo ao contrato.

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

8.4 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

8.5 Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;

8.6 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

8.8 O reajuste será realizado por termo aditivo.

8.9 Surgindo fato desencadeador ocorrido após a assinatura do contrato, que cause desequilíbrio decorrente de fato imprevisível, ou previsível, mas insuperável por mais diligente que tenha sido a respectiva parte; que o risco não se encontre entre aqueles que sejam atribuídos pela própria parte; que esse fator de desequilíbrio não decorra de ação culposa ainda que indireta do requerente; que o desequilíbrio afete as condições financeiras da proposta, pode o Contratante requer o reequilíbrio;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

8.10 O prazo para a Contratante analisar e decidir sobre o pedido de reequilíbrio é de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, sendo que em caso de ultrapassar esses dias, caberá incidência de juros de 1% (um por cento) ao mês mais a correção monetária sob o respectivo montante.

8.11 A exclusão do regime tributário do simples nacional por ato voluntário da contratada ou superação dos limites da receita bruta anual, que cuida o art. 30 da Lei Complementar nº 123/2006, não enseja o reequilíbrio econômico financeiro do contrato.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1 São obrigações do CONTRATANTE:

9.1.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos.

9.1.2 Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133/2021.

9.1.3 Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato.

9.1.4 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.

9.1.5 A Administração terá o prazo de 01 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

9.1.6 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.

9.1.7 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Contrato.

9.1.8 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Termo de Contrato e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

9.1.9 Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido, fixando prazo para a resposta da empresa e a sua ação corretiva.

9.1.10 Acompanhar e fiscalizar a perfeita execução do Termo de Contrato, através da fiscalização e



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

gestão, cabendo a este, registrar todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou impropriedades observadas.

9.1.11 Observar para que, durante a vigência do presente Termo de Contrato, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigida para a contratação, assim como a sua compatibilidade com as obrigações assumidas.

9.1.12 Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.

9.1.13 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

10.1 O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato, termo de referência e anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando as obrigações a seguir dispostas, e ainda:

a) Manutenção de Equipamentos e Sistemas:

- A CONTRATADA deve manter em perfeito estado os equipamentos e sistemas da CONTRATANTE aos quais tiver acesso.

b) Confidencialidade e LGPD:

- A CONTRATADA não deve divulgar ou compartilhar dados, informações de acesso ou senhas da CONTRATANTE.

- A CONTRATADA deve seguir todas as regras da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). c) Custos de Deslocamento:

- Custos de deslocamento, hospedagem e alimentação dos profissionais da CONTRATADA são de sua responsabilidade, sem custos extras para a CONTRATANTE.

d) Atualização da Solução:

- A CONTRATADA deve manter a solução atualizada, realizando atualizações preferencialmente online e fora do horário comercial.

e) Atualização Tecnológica Periódica:

- A CONTRATADA deve realizar atualizações tecnológicas periódicas, tanto em software quanto hardware, para aprimorar a solução.

f) Registro de Logs e Eventos:

- O sistema deve registrar todos os logs e eventos de todos os pontos, segmentos e usuários.

g) Relatório de Ocorrências Técnicas:

- A CONTRATADA deve gerar relatório mensal de ocorrências técnicas, se solicitado pela CONTRATANTE.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

i) Proteção de Dados de Usuários:

- Os dados dos usuários não podem ser cedidos, vendidos ou disponibilizados a terceiros sem autorização da CONTRATANTE.

j) Sigilo e Privacidade dos Usuários:

- A CONTRATADA é responsável pelo sigilo e privacidade dos usuários, devendo proteger seus dados contra uso indevido.

k) Conformidade com a LGPD e DPO:

- A solução e comunicação via WhatsApp, Instagram e ChatBot devem estar em conformidade com a LGPD.
- A CONTRATADA deve ter um DPO (Data Protection Officer) e informar seu nome na proposta.

l) Certificação de Segurança da Informação:

- A CONTRATADA deve possuir certificação ISO 27.001 ou similar, comprovando a Gestão de Segurança da Informação.

m) Responsabilidade por Vazamento de Dados:

- A CONTRATADA é responsável por danos causados por vazamento de dados de usuários. n) Implantação da Solução:

- A CONTRATADA deve participar de todo o processo de implantação, sem custos extras para a CONTRATANTE, incluindo configurações, fluxos, testes, homologação e treinamentos.

o) Treinamento e Material de Apoio da Solução

- A CONTRATADA obriga-se a fornecer capacitação adequada aos usuários indicados pela CONTRATANTE sobre a correta utilização da solução a ser implantada, bem como a disponibilizar recursos de apoio para consulta contínua, conforme detalhado nos itens subsequentes.
- A CONTRATADA deverá ministrar treinamento presencial sobre a operação, funcionalidades e (se aplicável) administração básica da Solução.
- O público-alvo, o conteúdo programático detalhado, a carga horária total, o número de turmas e o número máximo de participantes por turma serão definidos em comum acordo entre as partes e formalizados em anexo ou cronograma específico do projeto.
- O treinamento presencial será realizado nas instalações da CONTRATANTE ou em local por esta indicado e apropriado para a atividade, em datas e horários previamente agendados e acordados entre as partes.
- A CONTRATADA fornecerá instrutor(es) qualificado(s) e com experiência comprovada na solução objeto do treinamento.
- Custos de deslocamento, hospedagem e alimentação do(s) instrutor(es) da CONTRATADA para a realização do treinamento presencial serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- A CONTRATADA deverá elaborar e fornecer à CONTRATANTE materiais de apoio didáticos e completos sobre a solução. Estes materiais incluirão, no mínimo:

- Manual do Usuário: Descrevendo detalhadamente todas as funcionalidades e procedimentos operacionais da solução relevantes para o perfil de usuário treinado.
 - Guia Rápido (Quick Guide): Um resumo dos comandos e procedimentos mais frequentes.
 - Perguntas Frequentes (FAQ): Uma compilação das dúvidas mais comuns e suas respectivas respostas/soluções.
- Os materiais deverão ser entregues preferencialmente em formato digital (PDF ou outro formato pesquisável e de fácil distribuição), até a data de início do treinamento presencial, permitindo que os participantes os utilizem durante e após a capacitação.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- A CONTRATANTE terá o direito de reproduzir os materiais de apoio internamente para uso exclusivo de seus colaboradores e prepostos que utilizem a solução
- Os direitos autorais sobre os materiais de treinamento e tutoriais pertencem à CONTRATADA, sendo concedida à CONTRATANTE uma licença de uso não exclusiva e intransferível, limitada ao seu uso interno e nos termos deste contrato.

p) Selo de Conta Verificada do WhatsApp Business:

- A CONTRATADA deve auxiliar a CONTRATANTE na obtenção do selo de conta verificada do WhatsApp Business (selo verde).

q) Documentação da API e Ambiente de Testes:

- A CONTRATADA deve fornecer documentação da API de comunicação em português ou inglês.
- A CONTRATADA deve disponibilizar ambiente de testes e desenvolvimento com as mesmas características do ambiente de produção, sem custos adicionais.

10.1.1 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

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

10.1.3 Apresentar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos atualizados:

10.1.4 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

- a) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- b) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual da sede do contratado;
- c) Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT.

10.1.5 Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

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

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

10.1.8 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.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

10.1.9 Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato.

10.1.10 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.

10.1.11 Sempre que solicitado, 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.

10.1.12 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE.

10.1.13 É obrigação do contratado de manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta.

10.1.14 Entregar o objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de validade. Quando for o caso, entregar o manual do usuário e termo de garantia do objeto.

10.1.15 Ter pleno conhecimento e aceitação, dos requisitos técnicos, do teor do Termo de Referência e seus anexos, documentos aplicáveis das normas e legislação pertinentes, não havendo nenhuma dúvida quanto ao objeto a ser entregue, bem como, concordar com todos os seus efeitos legais.

10.1.16 Toda a mão de obra, necessária para a correta logística de transporte para o fornecimento do objeto e seus respectivos encargos sociais e trabalhistas ficarão sob a responsabilidade da empresa contratada;

10.1.17 Indicar preposto para representá-la durante a execução do Termo de Contrato.

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

10.1.19 Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

10.1.20 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

10.1.21 Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

congênera.

10.1.22 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

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

10.1.24 Suporte Técnico:

- A solução completa deverá possuir disponibilidade mínima de 99% de tempo mediante garantia em contrato, considerando 24 x 7 x 365;
- O atendimento dos chamados técnicos obedecerá aos prazos abaixo (S.L.A.):
- Severidade ALTA: este nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade no uso da plataforma.
- Severidade MÉDIA: este nível de severidade é aplicado no caso de a CONTRATADA não entregar o dicionário de dados e o banco de dados semanalmente e quando há falha ou oscilação no uso da plataforma estando ainda disponível, porém apresentando problemas:
 - Prazo de Atendimento Inicial: No máximo de até 2 (duas) horas corridas;
 - Prazo de Solução Definitiva: No máximo de até 48 (quarenta e oito) horas corridas.
- Severidade BAIXA: este nível de severidade é aplicado aos problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade da plataforma, bem como para atualizações, esclarecimentos técnicos relativos ao seu uso e aprimoramento;

10.1.25 Além dos critérios inseridos na descrição do objeto devem ser atendidos os seguintes requisitos:

- Todas as atualizações, tanto técnicas quanto funcionais, deverão ser implementadas sem ocasionar impacto financeiro.
- Todos os novos releases e funcionalidades apresentadas pelo fabricante não podem alterar o S.L.A. estabelecido entre as partes;
- Será considerado para efeitos dos níveis de serviço exigido, o prazo de solução definitiva, como o tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuado pelo setor solicitante da CONTRATANTE à CONTRATADA (Central de Atendimento), e a efetiva recolocação da plataforma em seu pleno estado de funcionamento;
- A contagem do prazo de solução definitiva de cada chamado será iniciada a partir da sua abertura na Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema, dentro do prazo estabelecido no S.L.A. de acordo com cada severidade;
- Concluído o chamado, dentro do prazo estabelecido no S.L.A. e de acordo com cada severidade, a CONTRATADA comunicará ao setor solicitante da CONTRATANTE e solicitará autorização para o fechamento do mesmo, não estando sujeito à aplicação de desconto na fatura seguinte ao mês da prestação do serviço;
- Caso o setor solicitante da CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA, devendo a CONTRATANTE aplicar o desconto na fatura seguinte ao mês da prestação do serviço, correspondente ao período em que o chamado permaneceu aberto, conforme definido na tabela a seguir:



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

Fator de dedução PRAZO DE DESCUMPRIMENTO DO S.L.A. da fatura mensal, por ocorrência			
SEVERIDADE ALTA	SEVERIDADE MÉDIA	SEVERIDADE BAIXA	PERCENTUAL (%)
24 a 30 h	48 a 64 h	10 a 12 dias	2,00%
30 a 36 h	64 a 80 h	12 a 14 dias	4,00%
36 a 48 h	80 a 96 h	14 a 16 dias	6,00%
Acima de 48 h	Acima de 96 h	Acima de 16 dias	8,00%

- Os Serviços Técnicos Especializados deste termo serão realizados sob demanda, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, e medidos por **UST - Unidade de Serviço Técnico** e contemplarão:

- c) Atividades de Manutenção Evolutiva da Solução;
- d) Transformação, design, produção e digitalização de serviços públicos digitais;

- A CONTRATANTE buscou definir métrica que, de um lado, se ajuste à realidade negocial e às características institucionais da CONTRATANTE e que, de outro, assegure rigoroso controle técnico e financeiro do contrato. Como resultado desse exercício, definiu-se que a unidade de medida a ser usada será a UST.

- Embora a medição do esforço seja feita em UST, a remuneração é sempre vinculada a serviços executados, através de Ordens de Serviços. Em nenhuma hipótese, a CONTRATANTE remunerará a CONTRATADA pelo número de horas empenhadas em determinado escopo sem que haja uma referência clara ao resultado gerado.

- A CONTRATANTE poderá, a seu critério, contratar serviços técnicos especializados, na característica de banco de UST, para a realização de ajustes ou evolução das modelagens/funcionalidades criadas.

- A CONTRATADA deverá estimar os serviços em função do esforço de desenvolvimento necessário, bem como dos diferentes tipos de recursos dependendo da complexidade das atividades, e devidamente formalizadas pelo Gestor do Projeto da CONTRATANTE, através de uma SE (Solicitação de Estimativas).

- O Catálogo de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pela CONTRATANTE, podendo alterar, incluir ou excluir serviços, sendo de comum acordo com a CONTRATADA e observado o histórico de execução para atividades similares previstas no contrato. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não exaustiva dos serviços de TIC, transformação, design e digitalização de serviços públicos digitais previstos.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

- Nos casos em que o Catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, CONTRATANTE e CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:
 - c) Analogia com outros itens do Catálogo;
 - d) Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral (em modelo de “sombra”), por fiscal da CONTRATANTE, do trabalho da CONTRATADA.

- O resultado advindo do processo acima poderá, a critério da CONTRATANTE, ser incorporado ao Catálogo para utilização em demandas futuras.
- A CONTRATANTE é responsável por definir a dimensão de determinada atividade em UST. As justificativas da CONTRATADA deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas.
- Após o término de um ciclo de entregas, a CONTRATADA poderá propor à CONTRATANTE a atualização do Catálogo. Se, por exemplo, uma determinada atividade vier a apresentar escopo maior do que o originalmente previsto no Catálogo, esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras. A CONTRATANTE poderá, assim, alterar a dimensão do escopo de determinado item no Catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria.
- O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início do desenvolvimento de determinada demanda, isto é, o número de USTs não poderá ser atualizado retroativamente. Os aprendizados sobre o número de USTs necessário para determinada atividade poderão ser utilizados para atualização do catálogo.
- O prazo de entrega dos ciclos de sprints deverá ter correspondência direta com a quantidade de USTs;
- A entrega mensal para aferição deste item é composta por:
 - c) Relatório contendo os ciclos de entrega já homologados.
 - d) Relatório de cumprimento dos acordos de nível de serviço.

- Atividades de Manutenção Evolutiva e de Apoio Técnico Especializados deverão ser solicitados através da Solicitação de Estimativas (SE) e posterior emissão de Ordem de Serviço (OS) para execução, sendo:
 - k) A SE deverá conter claramente os serviços a serem estimados, bem como sua prioridade para execução, nome do demandante e matrícula;
 - l) Toda Solicitação de Estimativas (SE) deverá ser aprovada pelo gestor do contrato da CONTRATANTE e posteriormente encaminhada para a CONTRATADA ;
 - m) Após o recebimento da Solicitação de Estimativas (SE) o Gestor da CONTRATADA, terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para retorno do número da SE, contendo estimativa de UST e cronograma de execução (em dias) da SE;
 - n) Os prazos de implementação de cada SE, deverão estar claramente definidos, bem como o esforço estimado em USTs conforme estabelecidos neste Termo de Referência;
 - o) Para as SES aprovadas, o Gestor do Contrato deverá gerar uma OS, tramitar a OS internamente para aprovação e posteriormente encaminhar para CONTRATADA;
 - p) Para cada OS aprovada a CONTRATADA poderá ajustar sua data de início em até 5(cinco) dias corridos a partir da data de aprovação da OS desde que previamente aprovado pela CONTRATANTE.
 - q) Por solicitação da CONTRATANTE, a OS poderá ser executada nas dependências da CONTRATANTE, e as despesas para execução da OS deverão correr por conta da CONTRATADA.
 - r) Encaminhar até o 1º dia útil do mês as OSs executadas no mês anterior, para o Gestor Contrato da CONTRATANTE, que executará os trâmites de atestes e faturamento;
 - s) As OSs executadas no mês, deverão ser atestadas pelo Gestor do Contrato e pelo Fiscal do Contrato da CONTRATANTE, para pagamento no mês subsequente a execução dos serviços;



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

t) As SEs e OSs deverão estar registradas no sistema SEI da CONTRATANTE e deverão ser cadastradas também em sistema específico da CONTRATADA;

• **Sobre o sigilo dos dados e informações resultantes da prestação de serviço e lei geral de proteção de dados:**

- a) A CONTRATADA deve garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso durante os procedimentos de execução dos serviços;
- b) A CONTRATADA deverá observar e guardar sigilo cadastral e dos protocolos de atendimento.
- c) Todos os dados obtidos no cadastro dos usuários no sistema e na prestação de serviços devem ser gerenciados observando-se o disposto na Lei 13.709/2018 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), aplicáveis ao caso;
- d) As informações extraídas, armazenadas e utilizadas serão destinadas exclusivamente para o fim a que se destinam, isto é, com o objetivo de propiciar mais assertividade à tomada de decisão da autoridade competente do CONTRATANTE e com vistas à otimização dos serviços prestados à população;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES A LGPD

11.1 As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709/2018 e Decreto Municipal nº 20.533/2022, quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação independentemente de declaração ou de aceitação expressa, em especial a;

11.2 Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios, aplicados na legislação citada;

11.3 É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - FISCALIZAÇÃO

12.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

12.2 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelas pessoas designadas a partir de Ordem de Serviço, publicada em DOM, emitida após a assinatura deste termo contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

13.1 Com fulcro na Lei nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 21.635/2023 a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao CONTRATADO as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- a) advertência;
- b) multa, a qual pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções;
- c) impedimento de licitar e contratar; e
- d) 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.

13.1.1 Advertência

Será aplicada, por escrito, nas seguintes hipóteses:

- a) descumprimento, de pequena relevância, de obrigação legal ou infração à Lei quando não se justificar aplicação de sanção mais grave; e
- b) inexecução parcial de obrigação contratual principal ou acessória de pequena relevância, a critério da Administração, quando não se justificar aplicação de sanção mais grave.

13.1.2 Multa Compensatória

Será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, calculada da seguinte forma:

13.1.2.1 De 2% (dois) por cento a 10% (dez) por cento sobre o valor contratado ou valor estimado da contratação:

- a) em caso de recusa do adjudicatário em assinar os contratos derivados de ata de registro de preço ou documento equivalente, no prazo estabelecido.
- b) em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia contratual.

13.1.2.2 De 11% (onze) por cento a 20% (vinte) por cento sobre o valor da parcela do objeto não executada, em caso de inexecução parcial do contrato.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

13.1.2.3 De 21% (vinte e um) por cento a 30% (trinta) por cento sobre o valor contratado, em caso de:

- a) apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- b) fraude à licitação ou prática de ato fraudulento na execução do contrato;
- c) comportamento inidôneo ou fraude de qualquer natureza;
- d) prática de atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação e do contrato;
- e) prática de ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013;
- f) entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;
- g) dar causa à inexecução parcial do contrato que gere grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; e
- h) dar causa à inexecução total do objeto do contrato.

13.1.3 Multa moratória

Não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos) por cento por dia de atraso, limitando-se a 30% (trinta) por cento do valor CONTRATADO. O valor da multa de mora ou compensatória aplicada será:

- a) retido dos pagamentos devidos pelo órgão ou entidade;
- b) descontado do valor da garantia prestada;
- c) pago por meio de Documento de Arrecadação Municipal (DAM), expedida pela Secretaria Municipal da Fazenda e encaminhada ao requerido para pagamento em 10 (dez) dias úteis; e
- d) encaminhada à Dívida Ativa, se infrutíferas as medidas dos incisos anteriores, para cobrança judicial.

13.1.4 Impedimento de licitar e contratar

Será aplicado o impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal, pelo prazo máximo de três anos, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, observando-se os parâmetros estabelecidos, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

13.1.4.1 Impedimento pelo período de 01 (um) ano até 02 (dois) anos.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

a) dar causa à inexecução parcial do contrato que gere grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo; e

b) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

13.1.4.2 Impedimento pelo período de 01 (um) ano a 03 (três) anos.

a) não celebrar o contrato ou documento equivalente, no prazo estabelecido.

13.1.4.3 Impedimento pelo período de 02 (dois) anos a 03 (três) anos.

a) não entregar o objeto da licitação sem motivo justificado; e

b) dar causa à inexecução total do Contrato.

13.1.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar

Será aplicada a declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública Direta e Indireta, de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nas seguintes hipóteses, aos responsáveis pelas seguintes infrações:

a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação; e

e) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

13.2 Nos termos do Decreto Municipal nº 17.287/2020 que o CONTRATADO está ciente e concorda que se possa ser utilizado, em caso de Processo Administrativo, os meios tecnológicos e Diário Oficial Eletrônico do Município para a respectiva comunicação dos atos processuais, conforme estabelecido no mencionado decreto.

13.3 Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, conforme Decreto nº 21.635/2021, sendo que a abertura do processo administrativo de penalização na fase de execução contratual pressupõe a prévia tratativa entre as partes, com a finalidade de sanar as irregularidades, sendo obrigatória a comprovação de que restou infrutífera.



13.3.1 Entende-se como tratativas o esforço despendido entre as partes com a finalidade de sanar a irregularidade, nas hipóteses que esta for possível.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - FRAUDE E CORRUPÇÃO

14.1 A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA poderá se dar entre prepostos ou diretamente.

14.2 Aos prepostos da CONTRATANTE caberá, inclusive, fiscalizar a execução do contrato.

14.3 Os empregados da CONTRATADA somente obedecerão ordens e orientações emanados dos mesmos.

14.4 Da fraude e da corrupção:

I - Os licitantes devem observar e o contratado deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

14.5 Para os propósitos desta cláusula, definem-se as seguintes práticas:

a) “**prática corrupta**”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

b) “**prática fraudulenta**”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

c) “**prática colusiva**”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não competitivos;

d) “**prática coercitiva**”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato; e

e) “**prática obstrutiva**”: (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista, deste Edital; (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

II - Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, inclusive declarando-a inelegível, indefinidamente ou por prazo determinado, para outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

III - Considerando os propósitos das cláusulas acima, o licitante vencedor, como condição para a contratação, deverá concordar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos, contas e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

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

15.2 O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/2021, bem como amigavelmente.

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

I - Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

II - Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração; e

III - Determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

15.3 A rescisão deste Termo de Contrato implicará retenção de crédito decorrentes da contratação, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE, bem como na assunção dos serviços pela CONTRATANTE na forma que a mesma determinar.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - GARANTIA DE EXECUÇÃO E DO OBJETO



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

16.1 Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

16.2 A garantia de execução é independente de eventual garantia do serviço prevista.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS CASOS OMISSOS

17.1 Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº 21.500/2023 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990, normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - ALTERAÇÕES

18.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 21.500/2023.

18.2 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.

18.3 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.

18.4 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.

18.5 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica CONTRATADA deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - PUBLICAÇÃO

19.1 Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei nº 14.133/2021, bem como no



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 8º, §2º, da Lei nº 12.527/2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto nº 7.724/2012.

19.2 O extrato do contrato será publicado no Diário Oficial do Município.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - FORO

20.1 Fica a CONTRATADA ciente de que a assinatura deste contrato indica pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as suas condições gerais e peculiares, não podendo invocar seu desconhecimento como elemento impeditivo do perfeito cumprimento deste contrato,

20.2 Fica eleito o foro da Comarca de PONTA GROSSA, estado do Paraná, para dirimir dúvidas ou questões oriundas do presente Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento contratual, por seus representantes legais, em 02 (duas) vias de igual teor e forma e rubricadas para todos os fins de direito, na presença das testemunhas abaixo.

Ponta Grossa, ____ de 2025.

CONTRATADA

CONTRATANTE

MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

TESTEMUNHAS:



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

ANEXO I

CONTRATO N°.

1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO PARA OS SERVIÇOS (IMR)

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar a execução dos serviços prestados. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas abaixo:

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR				
RELATÓRIO MENSAL				
ÓRGÃO				
SERVIÇO				
Nº CONTRATO				
FISCAL DO CONTRATO				
MÊS DE REFERÊNCIA				
VIGÊNCIA				
PRAZO DE DESCUMPRIMENTO DO S.L.A.				
	SEVERIDADE ALTA	SEVERIDADE MÉDIA	SEVERIDADE BAIXA	PERCENTUAL (%) de Desconto - Fatura Mensal
FAIXA 01	Acima de 24h até 30h	Acima de 48h até 60h	Acima de 96h até 120h	2%



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

FAIXA 02	Acima de 30h até 36h	Acima de 60h até 72h	Acima de 120h até 144h	3%
FAIXA 03	Acima de 36h Até 48h	Acima de 72h Até 96h	Acima de 144h Até 192h	5%
FAIXA 04	Acima de 48h	Acima de 96h	Acima de 192h	8%
DEMAIS OCORRÊNCIAS				PERCENTUAL (%) de Desconto - Fatura Mensal
Disponibilidade da solução abaixo de 99% de tempo, considerando 24 x 7 x 365, conforme contrato.				8%
Não manter Gestor responsável pela comunicação direta com a equipe de fiscalização e gestão da CONTRATANTE.				5%
Ocorrência de incidentes de segurança e violações da LGPD.				8%
Deixar de cumprir obrigações administrativas previstas no contrato.				2%
ADVERTÊNCIAS				
Quantidade de Ocorrências			PERCENTUAL (%) de Desconto - Valor Contratual	
2 a 3			3%	
4 a 5			5%	
6 a 7			10%	
Acima de 7			15 % + Rescisão Contratual	
TABELA DE APURAÇÃO				
Critério	Ocorrências SLA			Total Percentual (%) de Desconto - Fatura Mensal
	Faixa	Quantidade	% Percentual	
	FAIXA 01			



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

Não atendimento de chamado com SLA prioridade Alta.	FAIXA 02			
	FAIXA 03			
	FAIXA 04			
Não atendimento de chamado com SLA prioridade Média.	FAIXA 01			
	FAIXA 02			
	FAIXA 03			
	FAIXA 04			
Não atendimento de chamado com SLA prioridade Baixa.	FAIXA 01			
	FAIXA 02			
	FAIXA 03			
	FAIXA 04			
Critério	Demais Ocorrências			Total Percentual (%) de Desconto - Fatura Mensal
	Quantidade	% Percentual		
Não manter Gestor responsável pela comunicação direta com a equipe de fiscalização e gestão da CONTRATANTE.				
Ocorrência de incidentes de segurança e violações da LGPD.				
Deixar de cumprir obrigações administrativas previstas no contrato.				
QUANTITATIVO DE OCORRÊNCIAS			PERCENTUAL (%) de Desconto - Valor Contratual	
SLA	DEMAIS	TOTAL		



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

2. PARÂMETROS DE FISCALIZAÇÃO

Identificação do Termo Contratual			
Contrato nº			
Data de Assinatura			
Data de Publicação			
Valor Contratual			
Prazo de Vigência	Data Inicial	Data Final	
Empenho	Nº	Valor	Data
Data de Emissão da Ordem de Serviço			
Prazo de Execução	Data Inicial	Data Final	
Edital de Licitação nº			
Objeto do Contrato:	Contratação de empresa especializada no fornecimento e implementação de solução tecnológica integrada, contemplando o planejamento, desenvolvimento, implantação, capacitação e operação de solução omnichannel, com funcionalidades de RPA (Automatização de Processos Robóticos), automação de fluxos e CzRM e ainda consultoria para transformação digital dos serviços públicos, com um enfoque inicial na Secretaria de Fazenda e da Fundação Municipal de Saúde, podendo ser expandida para os demais órgãos municipais.		
Condições da Prestação			
<input type="checkbox"/> Excelente:	Atendidas todas as condições do contrato e do edital, com bens e serviços de ótima qualidade.		
<input type="checkbox"/> Ótima:	Atendidas as condições do contrato e do edital com bens e serviços que atendem as exigências básicas da legislação.		
<input type="checkbox"/> Boa:	Atendida a parte essencial do contrato, havendo necessidade de se observar os critérios colocados, no prazo de 30 dias, sob pena de apontamento para penalidade.		
<input type="checkbox"/> Ruim:	Não foram atendidas as necessidades essenciais ou não foram atendidos os critérios colocados no prazo definido.		



MUNICÍPIO DE PONTA GROSSA

Quanto a documentação	
A empresa apresentou certidão negativa de débitos municipais	() Sim () Não
A empresa apresentou certidão de regularidade quanto ao FGTS	() Sim () Não
A empresa apresentou certidão negativa previdenciária	() Sim () Não
A empresa apresentou rol de pessoas que trabalham na execução do serviço*	() Sim () Não
A empresa apresentou quadro de horário dos empregados*	() Sim () Não
A empresa apresentou os contratos que mantém com outras empresas em caso de ser permitida total ou em parte a terceirização de serviços	() Sim () Não
A empresa apresentou comprovante de recolhimento de encargos sociais contendo o nome dos empregados que prestam serviços relativos ao contrato com o Município	() Sim () Não
A empresa apresentou comprovante de retenção/pagamento de IR e INSS relativo ao contrato dos terceirizados	() Sim () Não
Informações do Saldo	
Valor Empenhado	
Valor Pago	
Saldo	
Órgão responsável pela gestão do Contrato:	
Identificação do Fiscal responsável	Nome:
	Matrícula Funcional:
Período fiscalizado	
Em, <u> / /</u>	
<i>Carimbo e Assinatura do Fiscal</i>	