Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Polícia Civil

Subsecretaria de Gestão Administrativa

TERMO DE REFERÊNCIA

1. PROPÓSITO E CONTEXTUALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Justificativa da contratação

1.1.1. A presente contratação tem por finalidade disponibilizar solução corporativa integrada destinada a ampliar o acesso dos agentes públicos elegíveis da Secretaria de Estado de Polícia Civil do Rio de Janeiro – SEPOL a atividades físicas e a recursos relacionados à promoção da saúde, da qualidade de vida e do bem-estar.

1.1.2. A necessidade decorre das características próprias da Instituição e de seu corpo funcional, submetido a diferentes regimes e jornadas de trabalho, incluindo plantões, diligências, investigações, perícias, operações policiais, atividades de campo, cursos, missões e deslocamentos decorrentes do serviço.

1.1.3. Soma-se a esse contexto a distribuição territorial das unidades policiais, administrativas, de ensino e técnico-científicas da SEPOL pela Capital, Região Metropolitana e diversas regiões do interior do Estado, circunstância que exige solução capaz de atender beneficiários submetidos a diferentes realidades funcionais e geográficas.

1.1.4. A contratação busca, assim, disponibilizar solução de ampla cobertura e utilização flexível, que permita acesso a atividades físicas e recursos de bem-estar sem vinculação exclusiva a instalações, horários ou localidades determinadas, associada a mecanismos de gestão dos beneficiários e de acompanhamento da execução pela Administração.

1.1.5. A adesão ao benefício será voluntária, não decorrendo da simples condição de elegibilidade obrigação de utilização pelo agente público ou de pagamento pela Administração.

1.2. Fundamentação da solução escolhida

1.2.1. O Estudo Técnico Preliminar avaliou as alternativas identificadas para atendimento da necessidade

institucional, incluindo utilização ou ampliação de estruturas próprias, contratação individualizada de estabelecimentos, reembolso de despesas, solução exclusivamente digital e solução corporativa integrada com acesso a rede de estabelecimentos e recursos digitais.

1.2.2. A solução corporativa integrada foi considerada a alternativa mais adequada às características da SEPOL por reunir, em uma única contratação, amplitude territorial, diversidade de opções, flexibilidade de utilização e instrumentos centralizados de gestão e acompanhamento.

1.2.3. A conjugação de acesso presencial e recursos digitais permite atender agentes públicos submetidos a diferentes jornadas, lotações e rotinas funcionais, inclusive em localidades distintas, sem restringir a utilização a estrutura física pertencente à Administração ou a estabelecimentos contratados individualmente.

1.2.4. A solução permitirá, ainda, o tratamento centralizado da base de elegíveis, das adesões, dos acessos, do atendimento aos usuários e das informações necessárias à gestão, à fiscalização e à conferência da execução contratual.

2. OBJETO

2.1. Contratação de empresa especializada para prestação continuada de serviço de disponibilização, gerenciamento e operacionalização de solução corporativa integrada voltada à promoção da atividade física, da saúde, da qualidade de vida e do bem-estar dos agentes públicos elegíveis da Secretaria de Estado de Polícia Civil do Rio de Janeiro – SEPOL, compreendendo ambiente digital, acesso a rede de estabelecimentos destinados à prática de atividades físicas, recursos digitais, gestão dos beneficiários, atendimento aos usuários e instrumentos de acompanhamento da execução contratual, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.

2.2. O objeto será contratado em item único:

Item	ID SIGA	Código do Item	Descrição	Capacidade estimada
1	184870	0155.005.0015	ASSINATURA ELETRONICA, DESCRICAO: Serviço de acesso a plataforma de saúde, bem-estar e qualidade de vida no trabalho, através de website ou aplicativo	até 9.657 agentes públicos elegíveis

2.3. O quantitativo de 9.657 corresponde ao universo inicial de agentes públicos potencialmente elegíveis e constitui referência para dimensionamento da capacidade da solução, não se confundindo com o número de aderentes nem gerando, por si só, obrigação de pagamento pela Administração.

2.4. A solução deverá possuir capacidade para atendimento de até 100% do universo elegível durante a vigência contratual, observadas as atualizações da base funcional oficial encaminhadas pela SEPOL.

2.5. A contratação não compreende aquisição de sistema ou software para incorporação ao patrimônio tecnológico da SEPOL, nem disponibilização de mão de obra residente nas dependências da Administração.

2.6. A infraestrutura tecnológica, os meios necessários ao acesso dos usuários, a operação da solução, a rede de estabelecimentos e os demais recursos indispensáveis à execução do objeto permanecerão sob responsabilidade da CONTRATADA, nos termos deste Termo de Referência.

3. NATUREZA DO OBJETO

3.1. O objeto caracteriza-se como serviço comum, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

3.2. As condições de execução podem ser estabelecidas de forma objetiva, especialmente quanto à cobertura e distribuição da rede de estabelecimentos, funcionalidades do ambiente digital, gestão dos beneficiários, mecanismos de acesso, atendimento e suporte, disponibilidade da solução, relatórios gerenciais, segurança da informação, proteção de dados e níveis mínimos de serviço.

3.3. A contratação possui natureza continuada, tendo em vista a necessidade de manutenção regular e ininterrupta da solução ao longo da vigência contratual, compreendendo, entre outros elementos, a disponibilização do ambiente digital, a gestão da base de beneficiários, o acesso à rede de estabelecimentos, o atendimento, o suporte e os mecanismos de acompanhamento da execução.

4. PÚBLICO A SER ATENDIDO

4.1. O universo inicialmente considerado para a contratação compreende 9.657 agentes públicos potencialmente elegíveis, conforme base funcional oficial da Secretaria de Estado de Polícia Civil do Rio de Janeiro - SEPOL.

4.2. O quantitativo indicado constitui referência inicial para o dimensionamento da capacidade da solução e poderá sofrer alterações durante a execução contratual em decorrência de ingressos, desligamentos, afastamentos, movimentações funcionais ou outras ocorrências que repercutam na condição de elegibilidade.

4.3. A definição dos critérios de elegibilidade caberá exclusivamente à Administração Superior, a partir das regras institucionais aplicáveis e das informações funcionais oficiais mantidas pelo Departamento-Geral de Gestão de Pessoas - DGGP, não competindo à CONTRATADA ampliar, restringir ou interpretar tais critérios.

4.4. Para fins deste Termo de Referência, adotam-se as seguintes definições:

Situação	Definição	Efeito contratual
Elegível	Agente público constante da base funcional oficial da SEPOL e apto a participar da solução.	Integra o universo potencial da contratação, sem gerar, por sua simples condição de elegível, obrigação de pagamento pela SEPOL.
Aderente	Agente público elegível que realiza adesão à solução e passa a utilizar funcionalidades disponibilizadas no ambiente digital.	Sua adesão, isoladamente, não gera inclusão no quantitativo utilizado para definição da faixa mensal de remuneração da SEPOL.
Usuário efetivo	Aderente ao benefício subsidiado que, na respectiva competência, tenha realizado ao menos uma utilização presencial válida ou participado efetivamente de serviço digital realizado ao vivo, conforme os critérios do Termo de Referência.	Integra o quantitativo utilizado para definição da faixa mensal de remuneração e constitui indicador de utilização e efetividade da contratação.

4.4.1. Para fins de apuração dos usuários efetivos e de verificação do critério mínimo de permanência no benefício subsidiado, consideram-se utilizações válidas os acessos presenciais regularmente registrados e a participação efetiva e comprovada em serviços digitais realizados ao vivo, tais como aulas de atividades físicas, atendimentos de nutrição e psicologia e orientações com profissionais habilitados, desde que integrantes do nível institucional custeado pela SEPOL e registrados de forma individualizada e auditável. Não constituem utilizações válidas o simples acesso à plataforma, a consulta a conteúdos informativos, a visualização de aulas gravadas ou a utilização de funcionalidades digitais de caráter geral. A comprovação dos atendimentos deverá preservar o sigilo profissional e a privacidade dos beneficiários, limitando-se aos dados necessários à verificação da participação.

4.5. A condição de elegível não implica adesão automática ao benefício.

4.6. A adesão será voluntária e dependerá de manifestação individual do agente público

elegível, na forma estabelecida neste Termo de Referência.

4.7. A permanência do beneficiário no benefício presencial subsidiado pela SEPOL estará condicionada, além da manutenção dos critérios de elegibilidade, ao atendimento do critério mínimo de utilizações válidas estabelecido neste Termo de Referência.

4.7.1. Para fins de manutenção do benefício subsidiado, será considerado período de acompanhamento correspondente a 2 (dois) meses consecutivos, devendo o beneficiário registrar, em pelo menos um dos meses que o compõem, no mínimo 8 (oito) utilizações válidas, conforme o item 4.4.1 deste Termo de Referência.

4.7.2. O beneficiário que não atingir o quantitativo mínimo de 8 (oito) utilizações válidas em dois meses

consecutivos integrantes do período de acompanhamento ficará suspenso do benefício custeado pela SEPOL pelo período de 2 (dois) meses consecutivos.

Caso o aderente tenha prévio conhecimento de que, por qualquer motivo, não poderá utilizar o benefício ou atingir o quantitativo mínimo estabelecido, deverá solicitar o cancelamento de sua adesão ao plano subsidiado, evitando a manutenção indevida do benefício.

Excepcionalmente, caso o aderente, por motivo devidamente justificável, não tenha realizado o cancelamento de sua adesão e não atinja o quantitativo mínimo de utilizações previsto, poderá apresentar solicitação pessoal, acompanhada da respectiva justificativa e, quando cabível, dos documentos comprobatórios. A solicitação será submetida à análise da unidade responsável, que poderá, de forma fundamentada e considerando as circunstâncias apresentadas, decidir pela não aplicação da suspensão do benefício pelo período de 2 (dois) meses. A apresentação da justificativa não assegura, por si só, a manutenção do benefício, ficando a decisão condicionada à análise e ao deferimento pela unidade competente.

4.7.3. Encerrado o período de suspensão, o beneficiário poderá ter restabelecido o acesso ao benefício institucional, desde que permaneça elegível e manifeste interesse em sua reativação, observados os procedimentos operacionais estabelecidos pela SEPOL e pela CONTRATADA.

4.7.4. A suspensão prevista neste item refere-se exclusivamente ao benefício custeado pela SEPOL e não impede que o interessado mantenha, por sua conta e risco, relação particular com a CONTRATADA, sem qualquer responsabilidade financeira, administrativa ou contratual para a Administração.

4.7.5. Para fins do quantitativo mínimo previsto neste item, somente serão computadas as utilizações válidas definidas no item 4.4.1, não se considerando o simples acesso à plataforma, os conteúdos gravados ou as funcionalidades digitais de caráter geral.

5. MODELAGEM DE UTILIZAÇÃO E REMUNERAÇÃO

5.1. A adesão à solução será voluntária e dependerá de manifestação individual do agente público elegível, não decorrendo automaticamente da sua inclusão na base funcional encaminhada pela SEPOL.

5.2. A remuneração da CONTRATADA será estruturada por faixas progressivas, considerando o quantitativo de usuários efetivos do benefício subsidiado na respectiva competência.

5.3. Para o universo inicial de 9.657 agentes públicos potencialmente elegíveis, serão adotadas as seguintes faixas:

Faixa	Percentual de usuários efetivos	Quantitativo
1	até 12,5%	até 1.207
2	acima de 12,5% até 25%	1.208 a 2.414
3	acima de 25% até 37,5%	2.415 a 3.621
4	acima de 37,5% até 50%	3.622 a 4.829
5	acima de 50% até 62,5%	4.830 a 6.036
6	acima de 62,5% até 75%	6.037 a 7.243
7	acima de 75% até 87,5%	7.244 a 8.450
8	acima de 87,5% até 100%	8.451 a 9.657

5.4. O enquadramento mensal será realizado de acordo com o número de usuários do benefício subsidiado identificado na respectiva competência, com base nos registros de utilizações válidas, conforme o item 4.4.1 deste Termo de Referência.

5.4.1. Para fins de enquadramento, cada beneficiário será computado uma única vez na respectiva competência, independentemente do número ou da modalidade das utilizações válidas realizadas no período.

5.4.2. A simples condição de elegibilidade, a adesão à solução ou a utilização exclusiva dos recursos digitais de caráter geral não produzirão inclusão no quantitativo utilizado para definição da faixa mensal de remuneração.

5.4.3. O valor correspondente à competência será apurado após o seu encerramento, observado o quantitativo de usuários efetivos, a faixa aplicável, os eventuais ajustes decorrentes do Instrumento de Medição de Resultados, o recebimento definitivo, o atesto da parcela executada e os procedimentos de faturamento e pagamento previstos neste Termo de Referência, no Edital e no Contrato.

5.5. O valor mensal devido à CONTRATADA corresponderá ao valor contratado para a faixa efetivamente alcançada na respectiva competência, sem cálculo individualizado por beneficiário.

5.5.1. O número de utilizações válidas por cada usuário efetivo não alterará individualmente o valor devido, que será definido pela faixa correspondente ao quantitativo total de usuários efetivos apurado no período.

5.6. A simples condição de elegibilidade, a adesão à solução e a utilização exclusiva das funcionalidades digitais de caráter geral não gerarão, isoladamente, obrigação de pagamento pela Administração.

5.7. Os registros de utilização válidas também serão utilizados para aferição do atendimento ao critério de permanência no benefício subsidiado e para processamento das suspensões e reativações previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo dos demais indicadores de acompanhamento da execução.

5.8. Os registros utilizados para definição do enquadramento mensal deverão permanecer auditáveis, permitindo à Administração verificar o quantitativo de usuários efetivos considerado, a faixa aplicada e o valor correspondente.

5.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar à Administração, em cada competência, informações suficientes para a conferência do quantitativo de usuários efetivos e da faixa utilizada para faturamento.

5.10. Os limites quantitativos das faixas permanecerão fixos durante a vigência contratual, tendo como referência o universo inicial de 9.657 agentes públicos potencialmente elegíveis, não sendo recalculados em razão das alterações ordinárias da base funcional ocorridas durante a execução.

5.11. As alterações ordinárias da base de elegíveis serão refletidas no cadastro e na gestão dos beneficiários, sem alteração dos limites quantitativos das faixas estabelecidas neste Termo de Referência e sem que impliquem, por si só, ampliação do quantitativo máximo contratado.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

6.1. A solução compreende a disponibilização e a operacionalização integrada de ambiente digital, rede de estabelecimentos destinados à prática de atividades físicas, recursos digitais relacionados à saúde, à qualidade de vida e ao bem-estar, mecanismos de gestão dos beneficiários, atendimento aos usuários e instrumentos destinados ao acompanhamento da execução pela Administração.

6.2. Integram a solução, no mínimo:

a) processamento da base de agentes públicos elegíveis encaminhada pela SEPOL;

b) cadastramento e autenticação dos beneficiários;

c) operacionalização da adesão voluntária ao benefício;

d) disponibilização dos serviços presenciais e digitais abrangidos pela contratação;

e) consulta e acesso à rede de estabelecimentos;

f) registro das utilizações válidas, presenciais e digitais, nos termos do item 4.4.1;

g) disponibilização dos recursos digitais contratados;

h) gestão das movimentações cadastrais e funcionais com repercussão sobre a elegibilidade e a adesão;

i) atendimento e suporte aos beneficiários;

j) disponibilização de ambiente administrativo destinado à gestão e à fiscalização contratual;

k) disponibilização de relatórios de execução, adesão, utilização, cobertura da rede e faturamento;

l) manutenção, atualização e evolução ordinária da solução;

m) adoção das medidas necessárias à segurança da informação e à proteção de dados pessoais;

n) manutenção e recomposição da rede de estabelecimentos;

o) apoio às ações institucionais de divulgação, orientação, incentivo e engajamento para utilização da solução;

p) realização de ações periódicas de incentivo à prática de atividades físicas e à utilização do benefício;

q) apoio aos eventos esportivos institucionais promovidos pela SEPOL, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência; e

r) adoção das providências necessárias à transição e ao encerramento da execução.

6.3. A solução deverá contemplar todo o ciclo da prestação, desde a implantação e disponibilização inicial até o encerramento da execução, incluindo a manutenção do ambiente digital, a gestão da base de elegíveis, a manutenção e recomposição da rede, o atendimento e suporte aos usuários, a geração das informações necessárias à fiscalização e ao faturamento e as providências relacionadas à eventual transição ao término do contrato.

6.4. A execução deverá ocorrer de forma integrada, permanecendo sob responsabilidade da CONTRATADA a coordenação dos componentes necessários ao funcionamento da solução, sem prejuízo das atribuições da SEPOL relacionadas à definição da elegibilidade, gestão contratual, fiscalização e demais competências institucionais.

7. PLATAFORMA E ACESSO À SOLUÇÃO

7.1. A solução deverá disponibilizar ambiente digital em língua portuguesa, acessível por meio compatível com as funcionalidades contratadas, com autenticação individual e mecanismos adequados de segurança.

7.2. O ambiente digital deverá permitir ao beneficiário, no mínimo:

a) realizar cadastro e autenticação individual;

b) consultar as condições do benefício institucional;

c) realizar e gerenciar sua adesão;

d) consultar a rede de estabelecimentos disponível;

e) consultar modalidades, endereços e demais informações relevantes para utilização da rede;

f) acessar os recursos digitais abrangidos pela contratação;

g) consultar e gerenciar as informações necessárias à utilização dos serviços; e

h) acessar os canais de atendimento e suporte.

7.3. Os meios tecnológicos necessários ao funcionamento ordinário da solução deverão estar integralmente incluídos no preço contratado.

7.4. A manutenção, atualização e evolução ordinária da plataforma e de suas funcionalidades, quando necessárias à continuidade da prestação e à preservação das condições contratadas, não poderão gerar cobrança adicional à SEPOL.

7.5. A solução deverá permanecer disponível durante toda a vigência contratual, observados os níveis mínimos de serviço e as hipóteses de indisponibilidade justificadas ou programadas previstas neste Termo de Referência e no IMR.

7.6. O acesso do agente público elegível ao ambiente digital e aos recursos digitais de caráter geral abrangidos pela solução não implicará adesão automática ao benefício subsidiado nem, isoladamente, sua inclusão no quantitativo utilizado para definição da faixa mensal de remuneração, permanecendo o acesso presencial à rede de estabelecimentos no nível institucional custeado pela SEPOL condicionado à adesão individual.

7.7. A plataforma deverá apresentar disponibilidade mensal mínima de 98% (noventa e oito por cento), considerada a soma dos períodos em que suas funcionalidades essenciais estiverem acessíveis aos beneficiários e à Administração.

7.7.1. Para fins de apuração da disponibilidade, não serão computados os períodos de manutenção programada previamente comunicados à SEPOL, nem as indisponibilidades comprovadamente decorrentes de fato não imputável à CONTRATADA.

7.7.1.1. Também poderão ser excluídos do cálculo de disponibilidade os períodos estritamente necessários à realização de manutenções corretivas emergenciais, inclusive aquelas destinadas à correção de vulnerabilidades de segurança e falhas de infraestrutura, desde que devidamente justificados e imediatamente comunicados à fiscalização contratual, observado o limite mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) de disponibilidade efetiva da plataforma na respectiva competência mensal, computados, para essa verificação, inclusive os períodos das intervenções emergenciais.

7.7.2. A CONTRATADA deverá manter controle gerencial das instabilidades, indisponibilidades não programadas e manutenções realizadas na plataforma, com informações sobre os períodos de ocorrência, duração, impactos identificados e providências adotadas, as quais deverão integrar o relatório mensal previsto no item 17.5 deste Termo de Referência.

8. AMBIENTE ADMINISTRATIVO

8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente gerencial seguro destinado à gestão e à fiscalização da execução contratual.

8.2. O ambiente deverá possuir controle de acesso compatível com as atribuições dos usuários administrativos autorizados pela SEPOL.

8.3. O ambiente deverá permitir, no mínimo, o acompanhamento:

a) da base de agentes públicos elegíveis;

b) dos titulares aderentes;

c) das novas adesões;

d) dos cancelamentos, suspensões e reativações;

e) das movimentações cadastrais e funcionais processadas;

f) do quantitativo considerado para enquadramento na faixa mensal de remuneração;

g) da utilização presencial e digital da solução, observadas as regras de proteção de dados pessoais;

h) da composição e evolução da rede de estabelecimentos;

i) das ocorrências relevantes da execução;

j) dos atendimentos e solicitações registrados;

k) dos indicadores previstos no IMR; e

l) dos elementos necessários à conferência da medição e do faturamento.

8.4. Os registros deverão permanecer disponíveis em nível suficiente para permitir auditoria da execução contratual e rastreabilidade das informações utilizadas para medição, enquadramento da faixa e faturamento.

8.5. O ambiente deverá permitir a extração ou disponibilização de relatórios em formato que possibilite sua análise pela Administração, observadas as restrições de segurança e proteção de dados.

8.6. A CONTRATADA deverá assegurar a atualização tempestiva das informações constantes do ambiente administrativo, de modo que os dados apresentados correspondam à situação efetivamente registrada na respectiva competência.

9. ELEGIBILIDADE, CADASTRAMENTO E ADESÃO

9.1. Compete exclusivamente à SEPOL definir os critérios de elegibilidade ao benefício, com base nas regras institucionais aplicáveis e nas informações funcionais oficiais.

9.2. A CONTRATADA deverá processar a base de elegíveis encaminhada pela Administração, promover o cadastramento dos beneficiários e apontar eventuais inconsistências técnicas que impeçam ou dificultem a correta inclusão, exclusão, suspensão, reativação ou atualização dos registros.

9.3. É vedado à CONTRATADA interpretar, ampliar, restringir ou modificar os critérios de elegibilidade definidos pela SEPOL.

9.4. O cadastramento deverá permitir a identificação individual do agente público elegível, mediante procedimento seguro e compatível com a proteção dos dados pessoais tratados.

9.5. A adesão ao benefício será voluntária, individualizada e dependerá de manifestação expressa do agente público elegível, não podendo decorrer automaticamente do simples cadastramento na plataforma.

9.6. A SEPOL encaminhará à CONTRATADA, até o dia 20 de cada mês, a base atualizada dos agentes públicos elegíveis, contendo as inclusões, exclusões, suspensões, reativações e demais alterações funcionais com repercussão sobre a elegibilidade.

9.6.1. A CONTRATADA deverá processar as alterações constantes da base encaminhada pela SEPOL no prazo de até 3 (três) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.6.2. As informações encaminhadas pela SEPOL constituirão a referência oficial para definição da condição de elegibilidade dos beneficiários, sem prejuízo dos registros de adesão, cancelamento e demais movimentações mantidas pela CONTRATADA.

9.6.3. O quantitativo utilizado para definição da faixa mensal de remuneração será apurado após o encerramento de cada competência, com base nos registros dos usuários efetivos do benefício subsidiado no respectivo período.

9.7. A CONTRATADA deverá manter registro auditável da data de recebimento da base e das demais informações encaminhadas pela SEPOL, das providências adotadas e da data de efetivação das movimentações correspondentes.

9.8. Não poderão compor o quantitativo faturável registros de utilizações válidas referentes a beneficiário que não possuísse condição regular de acesso ao benefício subsidiado, conforme as informações e movimentações regularmente processadas na forma deste Termo de Referência.

9.9. As regras de inclusão, exclusão, suspensão, reativação e demais movimentações aplicáveis a cada competência deverão permitir a identificação objetiva do quantitativo de usuários efetivos considerado para definição da faixa mensal de remuneração.

9.10. Eventuais inconsistências decorrentes da base encaminhada pela Administração deverão ser comunicadas à SEPOL em prazo compatível com sua correção, sem que a CONTRATADA possa promover alteração autônoma da condição de elegibilidade do beneficiário.

10. ACESSO PRESENCIAL E REDE DE ESTABELECIMENTOS

10.1. A solução deverá assegurar aos titulares aderentes acesso presencial a rede diversificada de academias, estúdios, centros de treinamento e outros estabelecimentos destinados à prática de atividades físicas, observadas as condições do nível institucional contratado.

10.2. O nível institucional custeado pela SEPOL deverá corresponder a padrão intermediário de acesso, definido pelas características funcionais, pela abrangência da rede e pelos serviços previstos neste Termo de Referência, vedada a vinculação a marca, denominação comercial ou plano específico de fornecedor.

10.3. O beneficiário poderá utilizar diferentes estabelecimentos integrantes da rede, de acordo com sua localização, rotina funcional e modalidade de interesse, respeitadas as condições de acesso previstas na solução.

10.4. A rede deverá oferecer diversidade de atividades, podendo compreender, entre outras, musculação, treinamento funcional, corrida, dança, artes marciais, pilates, yoga, natação, atividades aquáticas, ciclismo indoor e esportes de areia, sem que a enumeração limite a disponibilização de outras modalidades compatíveis com o objeto.

10.5. A rede vinculada ao nível institucional custeado pela SEPOL deverá apresentar, cumulativamente:

a) no mínimo 3.100 (três mil e cem) estabelecimentos efetivamente acessíveis aos beneficiários no Estado do Rio de Janeiro;

b) presença em, no mínimo, 73 (setenta e três) municípios do Estado do Rio de Janeiro;

c) cobertura territorial apta a proporcionar opções efetivas de utilização pelos beneficiários nas diferentes regiões do Estado, consideradas a distribuição das unidades da SEPOL, a dispersão de seu efetivo e a mobilidade inerente às atividades institucionais;

d) diversidade suficiente de estabelecimentos e modalidades de atividades físicas, de modo a assegurar alternativas efetivas de utilização pelos beneficiários; e

e) manutenção dos parâmetros mínimos de cobertura durante toda a execução contratual.

10.6. Os parâmetros previstos no item 10.5 deverão ser atendidos de forma cumulativa, não sendo suficiente o alcance isolado do quantitativo global de estabelecimentos quando não atendido o número mínimo de municípios ou quando a distribuição territorial da rede comprometer a possibilidade efetiva de utilização da solução pelos beneficiários.

10.7. Os quantitativos mínimos exigidos deverão corresponder aos estabelecimentos efetivamente acessíveis aos beneficiários no nível institucional custeado pela SEPOL, não podendo ser computados estabelecimentos disponíveis exclusivamente em níveis superiores ou mediante pagamento adicional pelo titular.

10.8. A composição da rede poderá sofrer alterações durante a execução contratual, em razão de ingresso, exclusão ou substituição de estabelecimentos, desde que sejam permanentemente preservados os parâmetros mínimos de cobertura, distribuição territorial e diversidade previstos neste Termo de Referência.

10.9. A redução da rede que resulte no descumprimento de qualquer dos parâmetros mínimos estabelecidos deverá ser recomposta pela CONTRATADA no prazo de até 30 dias corridos, contado da ciência da ocorrência ou da notificação da Administração, sem prejuízo da aplicação das medidas previstas no IMR e das demais consequências contratuais cabíveis.

10.10. A CONTRATADA deverá manter atualizadas as informações relativas aos estabelecimentos integrantes da rede, incluindo, no mínimo, identificação, endereço, município, modalidades disponíveis e condições de acesso aplicáveis ao nível institucional contratado.

10.11. A indisponibilidade eventual de estabelecimento específico não caracterizará, isoladamente, descumprimento contratual, desde que sejam preservados os parâmetros mínimos da rede e a capacidade efetiva de atendimento prevista neste Termo de Referência.

11. MECANISMO DE UTILIZAÇÃO PRESENCIAL

11.1. O acesso aos estabelecimentos integrantes da rede deverá ocorrer mediante mecanismo de identificação e autenticação individual do beneficiário, disponibilizado pela CONTRATADA, apto a confirmar sua condição de usuário ativo da solução.

11.2. O mecanismo de utilização presencial deverá permitir o registro das utilizações realizadas pelos beneficiários, de forma segura, rastreável e compatível com o acompanhamento da execução contratual.

11.3. O registro da utilização deverá conter, no mínimo, elementos suficientes para identificar:

a) o estabelecimento utilizado;

b) a data da utilização;

c) o beneficiário vinculado ao acesso; e

d) demais informações estritamente necessárias à verificação da regularidade da utilização e à produção dos indicadores previstos neste Termo de Referência.

11.3.1. Nas utilizações de serviços de saúde sujeitos a sigilo profissional, inclusive aqueles prestados por meio digital, será admitida a identificação genérica do serviço nos registros disponibilizados à SEPOL, quando necessária à preservação da privacidade do beneficiário, dispensada a indicação nominal do estabelecimento, aplicativo ou especialidade utilizada. Deverão ser preservados a identificação do beneficiário, a data da utilização e o registro verificável de sua efetiva realização, de modo a permitir a fiscalização do cumprimento das condições do benefício e a conferência do faturamento, observadas as disposições da legislação de proteção de dados pessoais.

11.4. A solução não poderá exigir do beneficiário procedimento desproporcional ou incompatível com a utilização ordinária do serviço, devendo o mecanismo de acesso observar critérios de simplicidade, segurança e proteção de dados pessoais.

11.5. Eventuais mecanismos tecnológicos empregados para autenticação ou registro da utilização deverão integrar a solução ofertada, sem custo adicional para a SEPOL.

11.6. Os dados de utilização presencial deverão permanecer disponíveis à Administração em nível suficiente para fiscalização, acompanhamento dos indicadores de uso e análise da efetividade da contratação,

observadas as limitações decorrentes da legislação de proteção de dados pessoais.

11.7. Os registros de utilização válidas, presenciais e digitais, serão utilizados para identificação dos usuários efetivos considerados no enquadramento da faixa mensal de remuneração, observado o disposto no item 5 deste Termo de Referência.

11.7.1. O número de utilizações realizadas por cada usuário não produzirá remuneração individualizada, sem prejuízo de sua utilização para verificação do cumprimento do critério mínimo de permanência no benefício subsidiado, devendo o beneficiário registrar, em pelo menos um dos dois meses consecutivos que compõem o período de acompanhamento, no mínimo 8 (oito) utilizações validadas, observado o disposto nos itens 4.4.1 e 4.7 deste Termo de Referência.

11.8. A impossibilidade pontual de utilização do mecanismo de acesso por falha atribuível à solução não poderá resultar em cobrança adicional ao beneficiário nem impedir injustificadamente o acesso ao serviço, devendo a CONTRATADA disponibilizar procedimento alternativo de validação, quando tecnicamente possível.

12. RECURSOS DIGITAIS

12.1. A solução deverá contemplar recursos digitais voltados à promoção da atividade física, da saúde, da qualidade de vida e do bem-estar, acessíveis aos agentes públicos elegíveis por meio do ambiente digital da solução.

12.2. Deverão ser disponibilizados conteúdos, funcionalidades ou serviços relacionados, entre outros, a:

a) atividade física;

b) hábitos saudáveis;

c) nutrição;

d) saúde emocional;

e) relaxamento;

f) sono; e

g) qualidade de vida.

12.3. A forma de disponibilização dos recursos digitais poderá variar conforme a solução ofertada, desde que seja assegurado o conjunto funcional mínimo previsto neste Termo de Referência.

12.4. O acesso aos recursos digitais de caráter geral pelos agentes públicos elegíveis não implicará, por si só, adesão ao benefício subsidiado nem inclusão no quantitativo considerado para definição da faixa mensal de remuneração.

12.5. Quando os recursos digitais envolverem atendimentos individuais ou serviços prestados por profissionais de áreas regulamentadas, deverão ser observadas as exigências legais, técnicas e profissionais aplicáveis à respectiva atividade.

12.6. Os recursos digitais de caráter geral previstos neste item deverão integrar a solução contratada, sem cobrança individual adicional aos agentes públicos elegíveis e sem geração de faturamento decorrente exclusivamente de sua disponibilização ou utilização. A participação em serviços digitais realizados ao vivo, quando integrantes do benefício institucional subsidiado e regularmente comprovada, poderá ser computada nos termos do item 4.4.1, sem cobrança adicional à SEPOL ou ao beneficiário aderente.

12.7. A contratação não compreende prestação de assistência médica, plano de saúde ou serviço assistencial substitutivo das ações próprias do sistema de saúde.

13. DEPENDENTES E NÍVEIS ADICIONAIS

13.1. A solução deverá permitir a inclusão de, no mínimo, 3 (três) dependentes ou associados por titular, conforme a nomenclatura e as condições operacionais aplicáveis à solução disponibilizada, mediante contratação e pagamento realizados diretamente pelo interessado, sem qualquer responsabilidade financeira da SEPOL.

A exigência desse quantitativo encontra fundamento nas contratações similares examinadas no item 8 do Estudo Técnico Preliminar, especialmente nas experiências do TCE-RJ, do Município de Macaé e da SAP/SP, bem como nas características das soluções disponíveis no mercado. A previsão busca ampliar, de forma facultativa, o incentivo à prática de atividades físicas e ao bem-estar no ambiente familiar, sem impor obrigação de adesão ou qualquer ônus à Administração.

13.2. Deverá ser facultado ao titular optar por nível superior de acesso ou por serviços adicionais disponibilizados pela CONTRATADA, mediante pagamento direto da diferença ou do valor correspondente.

13.3. As relações financeiras decorrentes da inclusão de dependentes ou associados, da contratação de nível superior ou de serviços adicionais serão mantidas exclusivamente entre o beneficiário e a CONTRATADA, sem trânsito de valores pela SEPOL e sem repercussão no faturamento do contrato administrativo.

13.4. A inclusão de dependentes ou associados, a contratação de nível superior ou de serviços adicionais não poderá alterar, restringir ou prejudicar o acesso do titular aos serviços compreendidos no nível institucional custeado pela SEPOL.

13.5. Os dependentes ou associados e os serviços adicionais contratados diretamente pelos beneficiários não serão considerados para fins de enquadramento nas faixas de adesão, medição ou remuneração devida pela SEPOL.

14. ATENDIMENTO E SUPORTE

14.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais adequados de atendimento e suporte aos beneficiários para esclarecimento de dúvidas e tratamento de ocorrências relacionadas ao cadastramento, adesão, acesso à plataforma, utilização da rede de estabelecimentos, recursos digitais, dependentes, níveis adicionais e demais funcionalidades abrangidas pela solução.

14.2. Os atendimentos deverão permitir o registro e a identificação da solicitação, de forma a possibilitar seu acompanhamento e a verificação das providências adotadas.

14.3. A CONTRATADA deverá manter canal específico de interlocução com a gestão e a fiscalização do contrato para tratamento de questões operacionais, cadastrais, técnicas e administrativas relacionadas à execução.

14.4. O atendimento à Administração não implicará exigência de dedicação exclusiva de pessoal nem de presença física permanente de representante da CONTRATADA nas dependências da SEPOL.

14.5. Situações de indisponibilidade relevante, falhas sistêmicas ou ocorrências que afetem parcela significativa dos beneficiários deverão ser registradas pela CONTRATADA tão logo identificadas e comunicadas à SEPOL no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contado da ciência da ocorrência, com indicação preliminar do fato, dos impactos identificados e das providências adotadas.

14.5.1. Quando a ocorrência se iniciar fora do horário de expediente da SEPOL, em fim de semana ou feriado, a comunicação formal observará o prazo estabelecido no item 14.5, sem prejuízo do registro da ocorrência nos sistemas ou canais operacionais da CONTRATADA.

14.5.2. Após o restabelecimento da normalidade, a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de até 2

(dois) dias úteis, registro complementar contendo a duração da ocorrência, os impactos verificados, as medidas corretivas adotadas e, quando cabível, as providências destinadas a evitar sua repetição.

14.6. Os registros de atendimento deverão permanecer disponíveis em nível suficiente para subsidiar a gestão, a fiscalização contratual e a apuração dos indicadores previstos no IMR.

14.7. As solicitações encaminhadas pelos beneficiários ou pela Administração deverão receber resposta inicial no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contado do respectivo registro no canal de atendimento.

14.8. As solicitações que dependam de providência da CONTRATADA deverão ser solucionadas, sempre que tecnicamente possível, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contado do registro da demanda.

14.8.1. Quando a solução da demanda depender de terceiro, de informação complementar ou de providência cuja natureza impeça o atendimento no prazo previsto, a CONTRATADA deverá, dentro do mesmo prazo, informar ao solicitante a situação da demanda, a providência adotada e a previsão para sua conclusão.

15. ACESSIBILIDADE

15.1. A solução digital deverá observar os requisitos de acessibilidade aplicáveis, de modo a permitir sua utilização por pessoas com deficiência.

15.2. As informações disponibilizadas sobre os estabelecimentos integrantes da rede deverão contemplar, quando existentes e disponíveis, dados relativos às condições de acessibilidade dos respectivos locais.

16. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

16.1. A execução da contratação deverá observar a Lei Federal nº 13.709/2018 e as demais normas aplicáveis à proteção de dados pessoais e à segurança da informação.

16.2. A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção das informações tratadas no âmbito da execução contratual, de forma a assegurar sua confidencialidade, integridade e disponibilidade.

16.3. A coleta, o acesso, o uso, o armazenamento e o tratamento de dados pessoais deverão limitar-se às informações necessárias à execução do objeto, especialmente à gestão da base de beneficiários, das adesões e do faturamento, ao atendimento dos usuários e às atividades de gestão e fiscalização contratual.

16.4. Os dados disponibilizados pela SEPOL ou obtidos em razão da execução contratual não poderão ser utilizados para finalidade estranha à contratação, inclusive para fins comerciais, publicitários ou de formação de perfil para finalidade diversa daquela necessária à execução do objeto, ressalvadas as hipóteses legalmente autorizadas.

16.4.1. A CONTRATADA poderá disponibilizar seus Termos de Uso e sua Política de Privacidade diretamente no aplicativo, por ocasião do cadastramento do beneficiário, assegurando sua ciência. O tratamento de dados pessoais para finalidades adicionais à execução do objeto poderá ocorrer mediante informação prévia, clara e específica ao titular e sua manifestação livre, informada e inequívoca de concordância, observadas as hipóteses legalmente autorizadas e as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018, sem prejuízo das restrições aplicáveis aos dados disponibilizados pela SEPOL.

16.5. As informações destinadas ao acompanhamento da utilização da solução deverão ser disponibilizadas à Administração, preferencialmente, de forma agregada ou anonimizada, sempre que a identificação individual do beneficiário não seja necessária às atividades de gestão, fiscalização ou controle.

16.6. A CONTRATADA deverá adotar medidas adequadas de prevenção, identificação, tratamento e resposta a incidentes de segurança relacionados aos dados tratados no âmbito da contratação.

16.7. A ocorrência de incidente de segurança que possa comprometer dados ou informações relacionados à execução contratual deverá ser registrada pela CONTRATADA tão logo identificada, devendo ser imediatamente adotadas as medidas técnicas cabíveis para contenção, mitigação dos efeitos, proteção dos dados e restabelecimento da normalidade.

16.7.1. A CONTRATADA deverá comunicar o incidente à SEPOL tão logo seja possível, observado o horário de expediente da Administração, com as informações disponíveis no momento, a indicação dos impactos identificados e das medidas iniciais de contenção e tratamento adotadas.

16.7.2. Quando o incidente for identificado fora do horário de expediente da SEPOL, em fim de semana ou feriado, a CONTRATADA deverá adotar imediatamente as providências técnicas necessárias e efetuar a comunicação formal à Administração na primeira oportunidade, até o início do primeiro dia útil subsequente.

16.7.3. As informações complementares sobre o incidente deverão ser apresentadas à SEPOL no prazo máximo de 1 (um) dia útil após a comunicação inicial, sem prejuízo de atualizações posteriores e das demais obrigações previstas na legislação aplicável.

16.8. Ao término da contratação, os dados tratados em razão da execução deverão receber a destinação prevista na legislação aplicável, inclusive quanto à eliminação, anonimização, devolução ou conservação, conforme o caso.

17. MONITORAMENTO E RELATÓRIOS GERENCIAIS

17.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à SEPOL informações e relatórios gerenciais suficientes para o acompanhamento da execução contratual, da evolução da adesão, da utilização da solução, da rede de estabelecimentos e das ocorrências relevantes relacionadas à prestação.

17.2. Os relatórios deverão permitir, no mínimo, o acompanhamento de:

a) quantitativo de beneficiários elegíveis cadastrados;

b) quantitativo de titulares aderentes;

c) novas adesões, cancelamentos, suspensões, reativações e demais movimentações cadastrais;

d) quantitativo de usuários efetivos considerado para definição da faixa mensal de remuneração;

e) faixa de remuneração aplicada no período de referência;

f) utilização presencial e digital da solução, preferencialmente de forma consolidada;

g) distribuição territorial da utilização, quando disponível;

h) modalidades ou serviços mais utilizados, quando disponíveis;

i) evolução da rede de estabelecimentos e atendimento aos parâmetros mínimos de cobertura;

j) instabilidades, indisponibilidades, manutenções realizadas, ocorrências relevantes e registros de atendimento; e

k) demais informações necessárias à gestão, fiscalização, medição e avaliação da execução.

17.3. As informações deverão ser disponibilizadas em formato que permita sua consulta, conferência e

utilização pela Administração, preservada a rastreabilidade dos dados necessários à verificação da execução e do faturamento.

17.4. Sempre que a identificação individual do beneficiário não for necessária à gestão, fiscalização ou controle, os dados relativos à utilização deverão ser apresentados de forma agregada ou anonimizada.

17.5. Os relatórios referentes a cada competência deverão ser disponibilizados à SEPOL no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do respectivo mês, sem prejuízo do acesso, ao longo da competência, às informações necessárias ao acompanhamento da execução.

17.5.1. Quando a fiscalização identificar ausência, inconsistência ou insuficiência de informação necessária à medição, a CONTRATADA deverá promover a complementação ou correção no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contado da comunicação da Administração.

17.5.2. O acompanhamento da composição, evolução e cobertura da rede de estabelecimentos poderá ser realizado mediante ferramenta de consulta em tempo real, disponibilizada por website ou aplicativo acessível à gestão e à fiscalização da SEPOL, dispensada a apresentação mensal de relatório estático específico sobre a rede. A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitado pela fiscalização, relatórios ou extratos que permitam comprovar a composição da rede e o atendimento aos parâmetros mínimos de cobertura, inclusive em períodos anteriores, por intermédio do canal de interlocução previsto no item 14.3, sem exigência de módulo específico de geração automatizada desses relatórios, permanecendo inalteradas as demais obrigações de informação e prestação de contas.

17.6. Os indicadores de utilização deverão subsidiar a avaliação da efetividade, economicidade e vantajosidade da contratação. Os registros de utilizações válidas, presenciais e digitais, serão utilizados, ainda, para identificação dos usuários efetivos considerados para definição da faixa mensal de remuneração e para aferição do atendimento ao critério de permanência no benefício subsidiado.

17.7. A adesão e a frequência de utilização dependerão da decisão individual dos beneficiários e não constituirão obrigação de resultado da CONTRATADA, sem prejuízo do cumprimento das obrigações relativas à disponibilidade, qualidade, cobertura, funcionamento, atendimento, comunicação, incentivo, engajamento e apoio à utilização da solução.

18. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO

18.1. O objeto será contratado em item único, uma vez que a solução possui natureza integrada e seus componentes são funcionalmente interdependentes.

18.2. A execução compreende, de forma articulada, ambiente digital, gestão da base de elegíveis e aderentes, acesso à rede de estabelecimentos, disponibilização dos serviços presenciais e digitais, atendimento aos usuários, movimentações cadastrais, informações gerenciais, medição e faturamento.

18.3. A divisão do objeto entre diferentes fornecedores exigiria integração permanente entre sistemas, bases de usuários, regras de acesso, canais de atendimento e mecanismos de registro e medição, com aumento do risco de inconsistências, divergências cadastrais, perda ou duplicidade de informações e dificuldades na identificação da responsabilidade por eventuais falhas.

18.4. A contratação integrada permite gestão centralizada da solução, uniformidade de regras, consolidação das informações, rastreabilidade da execução e definição clara da responsabilidade da CONTRATADA pelo funcionamento do conjunto dos serviços abrangidos.

18.5. O não parcelamento decorre, portanto, da interdependência funcional entre os componentes da solução e da necessidade de preservar a integração, a continuidade, a governança das informações e a adequada responsabilização pela execução, sem prejuízo da competitividade, considerando a existência de fornecedores capazes de oferecer integralmente a solução pretendida.

19. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

19.1. A seleção da futura CONTRATADA será realizada mediante pregão eletrônico, em razão da caracterização do objeto como serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado.

19.2. Será adotado o critério de julgamento de menor preço, observadas as condições técnicas, operacionais e de execução estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento convocatório.

19.3. A disputa será realizada pelo modo aberto e fechado, na forma da regulamentação aplicável.

19.4. A proposta comercial deverá contemplar os valores correspondentes às oito faixas de usuários efetivos previstas neste Termo de Referência, apresentados de forma individualizada, abrangendo todos os custos necessários à execução integral da solução.

19.5. O julgamento das propostas será realizado pelo critério de menor preço global, considerando-se, para esse fim, o valor anual ofertado para a Faixa 8, correspondente ao atendimento de até 100% do universo de agentes públicos elegíveis, sem prejuízo da obrigatoriedade de apresentação dos valores relativos às demais faixas de usuários efetivos.

19.5.1. Para assegurar a proporcionalidade dos preços e prevenir distorções na composição das propostas, deverá ser observada uma sistemática de progressão entre faixas, adotando-se o preço da Faixa 8 como referência inicial para a definição dos valores das demais faixas.

19.5.2. A partir do valor efetivamente ofertado para a Faixa 8, os preços das faixas subsequentes, em ordem regressiva (Faixas 7 a 1), deverão observar um limite máximo de acréscimo de 8,98% entre faixas consecutivas, percentual correspondente à média das variações identificadas na pesquisa de preços.

19.6. A proposta vencedora deverá atender integralmente às especificações, condições de execução, requisitos de cobertura, funcionalidades, níveis mínimos de serviço e demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

20. PROPOSTA DE PREÇOS E ESTIMATIVA DO VALOR

20.1. A proposta comercial deverá apresentar, de forma individualizada, o valor mensal correspondente a cada uma das oito faixas de usuários efetivos previstas neste Termo de Referência.

20.2. A proposta deverá indicar, ainda, o valor global correspondente à contratação, para fins de julgamento, na forma estabelecida no Modelo de Proposta constante do Anexo VI do Edital.

20.3. Os valores ofertados deverão contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, inclusive aqueles relacionados à disponibilização e manutenção da solução, rede de estabelecimentos, ambiente digital, atendimento, suporte, gestão de beneficiários, relatórios e demais obrigações previstas neste Termo de Referência.

20.4. Os valores correspondentes às faixas deverão observar progressão economicamente coerente com o aumento do quantitativo de usuários efetivos, de modo a evitar distorções incompatíveis com a estrutura da contratação.

20.5. Os valores relativos à inclusão de dependentes, à contratação de nível superior de acesso ou de serviços adicionais diretamente pelos beneficiários não integrarão a proposta comercial nem produzirão repercussão financeira para a SEPOL.

20.6. O valor global máximo aceitável para a contratação é de R$ 8.751.824,06 (oito milhões, setecentos e cinquenta e um mil, oitocentos e vinte e quatro reais e seis centavos), correspondente ao valor anual estimado para a Faixa 8, considerando o período de 12 meses.

20.7. Para fins de elaboração das propostas, deve-se ser observadas as seguintes condições:

I – O valor global da proposta será obtido mediante a multiplicação do valor mensal ofertado para a Faixa 8 por 12 (doze) meses, não podendo ultrapassar R$ 8.751.824,06, constituindo este o preço máximo aceitável para a contratação;

II – A Faixa 8 será utilizada como referência inicial para a composição dos preços unitários das demais faixas, considerando-se o valor unitário efetivamente ofertado pela licitante;

III – Para fins de aplicação da regra de progressão dos valores unitários entre as faixas, o preço unitário de cada faixa será obtido mediante a divisão do respectivo valor mensal ofertado pela licitante pelo quantitativo máximo de usuários previsto para a faixa;

IV – Os preços unitários das Faixas 7 a 1 deverão observar uma progressão máxima de 8,98% em relação ao preço unitário da faixa imediatamente anterior, seguindo a ordem regressiva a partir da Faixa 8;

V – Deverão ser respeitados o valor global máximo aceitável para a contratação, calculado com base na Faixa 8, e o limite percentual de progressão dos valores unitários entre faixas consecutivas, conforme estabelecido neste instrumento;

20.8. A estimativa global da contratação corresponde ao cenário de referência adotado para o período de 12 meses, sendo que os pagamentos mensais observarão a faixa de remuneração correspondente ao quantitativo de usuários efetivos apurado por mês executado.

20.7. A estimativa global da contratação corresponde ao cenário de referência adotado para o período de 12 meses, sendo que os pagamentos mensais observarão a faixa de remuneração correspondente ao quantitativo de usuários efetivos apurado.

21. DA APRESENTAÇÃO DE AMOSTRA, PROVA DE CONCEITO OU EXAME DE CONFORMIDADE

21.1. Não será exigida a apresentação de amostra, prova de conceito ou exame de conformidade para fins de julgamento da proposta.

22. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

22.1. Poderão participar da licitação as pessoas jurídicas que atendam às condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento convocatório.

22.2. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, considerando as características do objeto, sua execução integrada e a existência de fornecedores capazes de executar integralmente a solução pretendida.

22.3. Não será admitida a participação de sociedades cooperativas, em razão da incompatibilidade entre a forma cooperada de execução e as características da prestação, que exige estrutura tecnológica e operacional integrada, gestão centralizada e responsabilidade permanente pela solução.

22.4. A participação de microempresas e empresas de pequeno porte será admitida, desde que atendidas integralmente as condições de participação e habilitação estabelecidas no Edital.

22.5. Não se aplicará à presente contratação o tratamento favorecido previsto nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, considerando que o valor estimado supera o limite previsto no art. 4º, § 1º, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021.

23. HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação, a licitante deverá comprovar o atendimento aos requisitos de habilitação jurídica, regularidade fiscal, social e trabalhista, qualificação técnica e qualificação econômico-financeira previstos neste Termo de Referência e no Edital, observadas a Lei Federal nº 14.133/2021 e a regulamentação estadual aplicável.

23.1. Habilitação jurídica

Para fins de comprovação da habilitação jurídica, deverão ser apresentados, conforme o caso, os seguintes documentos:

23.1.1 Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional.

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

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

23.1.4 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor inscrito no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório do administrador.

23.1.5 Sociedade Empresária Estrangeira em funcionamento no País: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020 ou norma posterior que regule a matéria.

23.1.6 Sociedade Simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.

23.1.7 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde se encontra estabelecida a matriz.

23.1.8 Quando cabível, os documentos apresentados devem estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

23.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

Para fins de comprovação da regularidade fiscal, social e trabalhista, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

23.2.1 Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

23.2.2 Regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social;

23.2.3 Regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

23.2.5 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação

de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

23.2.6 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

23.2.7 Prova de regularidade com a Fazenda do Estado do Rio de Janeiro, mediante a apresentação de:

23.2.7.1 Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda; e

23.2.7.2 Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, para fins de participação em licitação, expedida pela Procuradoria Geral do Estado.

23.2.8 Regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre, com a apresentação de Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS.

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

23.3. Habilitação Econômico-Financeira

23.3.1 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de pessoa jurídica, ou certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do fornecedor, caso se trate de pessoa física ou de sociedade simples.

23.3.1.1 Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial.

23.3.2 Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

23.3.2.1 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício social no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

23.3.2.2 Os fornecedores criados no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e ficam autorizados a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;

23.3.2.2.1 Poderá ser apresentado o balanço intermediário, caso autorizado por lei ou pelo contrato/estatuto social.

23.3.2.3 Para fins de habilitação econômico-financeira de sociedade empresária em recuperação judicial deverão ser considerados os valores constantes no Plano de Recuperação Judicial, homologado pelo Juízo competente, para fins de apuração dos índices contábeis previstos no edital.

23.3.3 Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

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

23.3.3.1 Caso seja apresentado resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverá ser comprovado capital ou patrimônio líquido mínimo de 10 % (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

23.3.3.2 O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração

assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

23.4. Habilitação Técnica

23.4.1. A qualificação técnico-operacional será comprovada mediante apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstrem a execução satisfatória de serviços de natureza semelhante ao objeto.

23.4.1.1. Deverá ser comprovada experiência anterior correspondente a, no mínimo, 20% do quantitativo estimado de agentes públicos elegíveis da presente contratação.

23.4.1.2. Para fins do subitem anterior, serão considerados compatíveis os serviços de disponibilização, administração, gerenciamento ou operacionalização de plataforma ou solução corporativa destinada à atividade física, saúde, qualidade de vida ou bem-estar, envolvendo gestão de usuários e de rede de estabelecimentos ou prestadores.

23.4.1.3. Não será exigida experiência específica com órgãos ou entidades de segurança pública, marca determinada ou plataforma específica.

23.4.1.4. Será admitido o somatório de atestados tecnicamente compatíveis para alcance do quantitativo mínimo exigido.

23.4.1.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

23.4.1.6. Em caso de dúvida fundada quanto à legitimidade ou ao conteúdo dos atestados, poderão ser realizadas diligências destinadas à comprovação das informações apresentadas, inclusive mediante solicitação de documentos relacionados à execução dos serviços atestados.

24. COMPROVAÇÃO DA REDE PELA LICITANTE VENCEDORA

24.1. A comprovação da rede de estabelecimentos exigida neste Termo de Referência será realizada exclusivamente pela licitante vencedora, após a homologação do resultado do certame e antes da formalização da contratação.

24.2. A licitante vencedora deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação do Pregoeiro, relação, relatório ou outro meio verificável que permita comprovar o atendimento aos requisitos

quantitativos e territoriais estabelecidos neste Termo de Referência.

24.2.1. O prazo para apresentação da comprovação poderá ser prorrogado uma única vez, por até igual período, mediante solicitação fundamentada da licitante vencedora, apresentada antes de seu término e aceita pela Administração.

24.3. A documentação apresentada deverá conter informações suficientes para permitir à Administração verificar a identificação, a localização e a efetiva disponibilidade dos estabelecimentos integrantes da rede, bem como o atendimento aos quantitativos mínimos e aos critérios de distribuição territorial estabelecidos neste Termo de Referência.

24.4. Para fins de comprovação, somente serão considerados os estabelecimentos efetivamente acessíveis aos beneficiários no nível institucional contratado pela SEPOL, vedada a contabilização de estabelecimentos disponíveis exclusivamente em níveis superiores de acesso ou mediante pagamento adicional pelo beneficiário.

24.5. A comprovação deverá demonstrar o atendimento cumulativo aos requisitos mínimos de rede e distribuição territorial previstos neste Termo de Referência.

24.6. A Administração poderá realizar diligências destinadas à confirmação das informações apresentadas, inclusive mediante consultas, verificações por amostragem ou solicitação de elementos complementares necessários à aferição da efetiva disponibilidade da rede.

24.7. A não comprovação, no prazo e nas condições estabelecidas, dos requisitos mínimos de rede exigidos neste Termo de Referência impedirá a formalização da contratação, observadas as providências cabíveis previstas no Edital e na legislação aplicável.

25. PROGRAMA DE INTEGRIDADE

25.1. Considerando o valor estimado e o prazo de vigência da contratação, será exigida da CONTRATADA a implementação e manutenção de Programa de Integridade, nos termos da legislação estadual aplicável.

25.2. O Programa de Integridade deverá compreender mecanismos e procedimentos internos destinados à prevenção, detecção e correção de desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública.

25.3. Caso a CONTRATADA ainda não possua Programa de Integridade instituído, deverá implantá-lo no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias corridos, contado da celebração do Contrato, observadas as condições estabelecidas na legislação aplicável.

25.4. A comprovação da implementação e da manutenção do Programa de Integridade observará os critérios, procedimentos e demais exigências previstas na legislação estadual aplicável e no instrumento contratual.

26. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

26.1. O prazo inicial de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado na forma estabelecida no instrumento contratual.

26.2. A contratação possui natureza continuada, em razão da necessidade de disponibilização permanente da solução durante toda a vigência contratual, abrangendo o ambiente digital, a gestão da base de usuários, a manutenção da rede de estabelecimentos, o atendimento, o suporte e as demais obrigações previstas neste Termo de Referência.

26.3. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, observados os limites e requisitos previstos nos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que demonstrados o interesse da Administração, a manutenção da necessidade da contratação, a adequada execução contratual e a vantajosidade das condições pactuadas.

26.4. A eventual prorrogação deverá ser formalizada antes do término da vigência contratual, mediante a instrução processual pertinente e a celebração do instrumento próprio.

27. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

27.1. Regime de contratação/execução

27.1.1. O regime de contratação/execução será de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 6º, inciso XXVIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.

27.1.2. A adoção desse regime decorre da estrutura de remuneração prevista neste Termo de Referência, na qual os valores são previamente definidos para cada faixa de usuários efetivos e o montante devido em cada competência dependerá da faixa efetivamente alcançada no respectivo período.

27.1.3. O valor global da contratação corresponderá à estimativa máxima para o período contratual, não se confundindo com o valor efetivamente devido durante a execução, que será apurado mensalmente de acordo com a faixa de usuários efetivos aplicável.

27.2. Início da execução

27.2.1. Após a formalização do contrato, será realizada reunião de implantação entre a CONTRATADA e os representantes designados pela SEPOL, destinada ao alinhamento dos procedimentos necessários ao início da execução.

27.2.2. A SEPOL fornecerá à CONTRATADA a base inicial de agentes públicos elegíveis, contendo os dados necessários à implantação e à operacionalização da solução, observadas as regras de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

27.2.3. O recebimento da base inicial pela CONTRATADA constituirá o marco para a adoção das providências necessárias à implantação da solução.

27.3. Implantação

27.3.1. A CONTRATADA deverá concluir a implantação da solução no prazo máximo de 10 (dez) dias, contado do recebimento da base inicial de elegíveis.

27.3.1.1 O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, mediante solicitação fundamentada da CONTRATADA, apresentada antes do seu término, desde que as razões expostas sejam devidamente justificadas e aceitas pela Administração.

27.3.2. A implantação deverá compreender, no mínimo:

a) processamento e validação técnica da base inicial de elegíveis;

b) configuração e disponibilização do ambiente digital destinado aos beneficiários;

c) disponibilização do ambiente administrativo destinado à gestão e fiscalização;

d) habilitação dos mecanismos de cadastramento, autenticação, adesão, ativação e movimentação dos usuários;

e) disponibilização da rede de estabelecimentos nas condições exigidas neste Termo de Referência;

f) disponibilização dos canais de atendimento e suporte; e

g) fornecimento das informações e orientações necessárias ao início da utilização da solução.

27.3.3. A implantação somente será considerada concluída quando a solução estiver efetivamente disponível aos agentes públicos elegíveis em condições de adesão e utilização, observados os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

27.4. Operacionalização continuada

27.4.1. Após a implantação, a CONTRATADA deverá manter a solução em funcionamento contínuo durante toda a vigência contratual, assegurando:

a) manutenção e atualização do ambiente digital;

b) processamento das inclusões, exclusões, suspensões, reativações e demais movimentações encaminhadas pela SEPOL;

c) manutenção da rede de estabelecimentos nas condições quantitativas, territoriais e funcionais contratadas;

d) atendimento e suporte aos beneficiários e à Administração;

e) disponibilização dos recursos digitais abrangidos pela contratação;

f) manutenção dos registros necessários à medição, conferência e fiscalização da execução;

g) emissão dos relatórios gerenciais previstos neste Termo de Referência; e

h) adoção das medidas necessárias à continuidade, segurança e regular funcionamento da solução.

27.5. Local de execução

27.5.1. A execução dos serviços ocorrerá por meio da estrutura tecnológica, operacional e de atendimento da CONTRATADA, devendo ser assegurado o atendimento aos beneficiários da SEPOL no Estado do Rio de Janeiro, observados os requisitos de cobertura territorial e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

27.6. Subcontratação

27.6.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, observado o disposto no subitem 27.6.2.

27.6.2. Para fins do subitem anterior, a relação mantida pela CONTRATADA com academias, estúdios, centros esportivos, aplicativos, profissionais e demais estabelecimentos ou prestadores integrantes da rede disponibilizada aos beneficiários não caracterizará, por si só, subcontratação do objeto, desde que permaneçam sob gestão e responsabilidade da CONTRATADA e não haja transferência a terceiros das atividades que constituem o núcleo da obrigação contratual.

27.6.3. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável perante a SEPOL pela execução do objeto, inclusive pelos serviços disponibilizados por intermédio de sua rede, pelo cumprimento dos níveis de serviço e pelas obrigações assumidas na contratação.

28. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

28.1. Constituem obrigações da CONTRATADA, sem prejuízo das demais previstas neste Termo de Referência, no Edital, no Contrato e na legislação aplicável:

a) implantar, disponibilizar, operar e manter a solução contratada nas condições, prazos e níveis de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência;

b) disponibilizar e manter em funcionamento o ambiente digital destinado aos beneficiários e o ambiente administrativo destinado à gestão e fiscalização da contratação;

c) processar a base inicial de elegíveis e as inclusões, exclusões, suspensões, reativações e demais movimentações encaminhadas pela SEPOL, mantendo registros suficientes para rastreabilidade, conferência e auditoria;

d) assegurar o funcionamento dos mecanismos de cadastramento, autenticação, adesão, ativação e utilização da solução pelos beneficiários;

e) disponibilizar à SEPOL registros suficientes para acompanhamento das utilizações válidas individuais, presenciais e digitais, inclusive para aferição do atendimento ao critério mínimo de permanência no benefício subsidiado, observadas as normas de proteção de dados pessoais;

f) processar as suspensões e reativações decorrentes das regras de utilização estabelecidas neste Termo de Referência, a partir das informações e determinações encaminhadas pela SEPOL;

g) manter, durante toda a execução contratual, a rede de estabelecimentos nas condições quantitativas, territoriais e funcionais estabelecidas neste Termo de Referência, promovendo sua recomposição sempre que necessária;

h) disponibilizar e manter os recursos digitais, funcionalidades, canais de atendimento e suporte integrantes da solução;

i) manter representante ou canal específico para interlocução com a gestão e a fiscalização do contrato, sem exigência de dedicação exclusiva ou presença física permanente nas dependências da SEPOL;

j) comunicar à Administração ocorrências relevantes que possam comprometer a continuidade, a regularidade ou a segurança da execução, indicando, sempre que possível, causa, impacto e providências adotadas;

k) adotar medidas adequadas de segurança da informação e proteção de dados pessoais, observando a Lei Federal nº 13.709/2018 e as demais normas aplicáveis;

l) utilizar os dados funcionais e pessoais tratados em razão da contratação exclusivamente para finalidades relacionadas à execução do objeto, vedado seu uso incompatível, promocional ou comercial não autorizado;

m) disponibilizar à SEPOL as informações, registros, relatórios e demais elementos necessários à gestão, fiscalização, auditoria, medição, conferência da faixa de usuários efetivos e verificação do faturamento;

n) apoiar a divulgação, o engajamento e a compreensão da solução pelos beneficiários, mediante fornecimento de informações, orientações, materiais, tutoriais e conteúdos de caráter institucional e informativo, observadas as diretrizes definidas pela SEPOL;

o) realizar, no mínimo, 2 (duas) ações anuais específicas de incentivo à prática regular de atividades físicas e à utilização da solução pelos beneficiários, em formato previamente submetido à aprovação da SEPOL, sem cobrança adicional à Administração;

p) prestar apoio a, no mínimo, 2 (dois) grandes eventos esportivos promovidos pela SEPOL a cada período de 12 (doze) meses de execução contratual, mediante disponibilização de estrutura própria, sem cobrança adicional à Administração, contemplando, no mínimo, serviços de massoterapia, monitoramento de sinais vitais, distribuição de brindes e disponibilização de kit lanche aos participantes, conforme planejamento e aprovação prévia da SEPOL;

q) permitir a inclusão de, no mínimo, 3 (três) dependentes ou associados por titular e a contratação, pelo beneficiário, de nível superior de acesso ou serviços adicionais, quando disponíveis na solução, sem qualquer responsabilidade financeira da SEPOL;

r) assegurar que as relações financeiras relativas a dependentes ou associados, níveis superiores ou serviços adicionais permaneçam exclusivamente entre a CONTRATADA e os respectivos interessados, sem trânsito de recursos pela Administração;

s) manter estrutura tecnológica, operacional e de atendimento compatível com o porte da contratação e suficiente para assegurar a continuidade da solução durante toda a vigência contratual;

t) cumprir os prazos, condições e níveis de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados – IMR; e

u) prestar, ao término da contratação, as informações e o suporte necessários ao encerramento da execução e, quando cabível, à adequada transição dos serviços.

29. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

29.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE diretamente relacionadas à execução do objeto:

a) fornecer à CONTRATADA as informações e os elementos necessários à implantação e à execução da solução, inclusive a base inicial de agentes públicos elegíveis;

b) comunicar à CONTRATADA as inclusões, exclusões, suspensões, reativações e demais alterações relativas à condição de elegibilidade dos beneficiários;

c) definir e manter atualizados os critérios institucionais de elegibilidade, com base nas informações funcionais oficiais;

d) acompanhar os registros de utilizações válidas necessários à aferição do cumprimento do critério mínimo

de permanência no benefício subsidiado e determinar à CONTRATADA o processamento das suspensões e reativações correspondentes, na forma deste Termo de Referência;

e) acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, inclusive quanto ao cumprimento dos prazos, níveis de serviço, cobertura da rede, funcionamento da solução, ações de incentivo, apoio aos eventos esportivos e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência;

f) comunicar à CONTRATADA as falhas, irregularidades ou desconformidades identificadas na execução, para adoção das providências cabíveis;

g) disponibilizar os elementos e informações necessários à conferência das adesões, suspensões e reativações, à apuração da faixa mensal aplicável, à medição e ao faturamento;

h) receber, analisar e verificar os serviços executados, os relatórios apresentados e os demais documentos necessários à medição da execução;

i) efetuar os pagamentos devidos, após o cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência, no Edital e no Contrato;

j) promover, por seus canais institucionais, a divulgação oficial do benefício aos agentes públicos elegíveis, podendo utilizar os materiais e orientações fornecidos pela CONTRATADA;

k) designar os servidores responsáveis pela gestão e fiscalização da contratação, nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis; e

l) prestar à CONTRATADA, quando solicitadas e pertinentes à execução, as informações necessárias ao regular cumprimento das obrigações contratuais.

30. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

30.1. A gestão contratual será exercida pela unidade competente da SEPOL, observadas as atribuições previstas no Decreto Estadual nº 48.817/2023 e nos atos internos de designação.

30.2. A fiscalização será exercida pelos servidores formalmente designados para atuar como fiscais do objeto, responsáveis pelo acompanhamento da execução contratual e pela interlocução com a CONTRATADA, no âmbito de suas atribuições.

30.3. A gestão e a fiscalização acompanharão, especialmente:

a) a implantação e a disponibilização da solução;

b) o processamento da base de elegíveis e das movimentações cadastrais;

c) a evolução das adesões, suspensões e reativações e o quantitativo considerado para enquadramento na faixa mensal;

d) os registros de utilizações válidas necessários à aferição do critério mínimo de permanência no benefício subsidiado;

e) a manutenção dos requisitos quantitativos, territoriais e funcionais da rede de estabelecimentos;

f) o funcionamento da plataforma, dos recursos digitais e dos canais de atendimento e suporte;

g) a realização das ações de incentivo e engajamento e o apoio aos eventos esportivos institucionais previstos neste Termo de Referência;

h) o cumprimento dos prazos, níveis de serviço e indicadores estabelecidos neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados – IMR;

i) a consistência dos relatórios gerenciais, dos registros de execução e das informações utilizadas para medição e faturamento;

j) a ocorrência de indisponibilidades, falhas, incidentes de segurança ou outras situações capazes de afetar a regular execução; e

k) o cumprimento das demais obrigações assumidas pela CONTRATADA.

30.4. Os fiscais registrarão as ocorrências relacionadas à execução contratual e adotarão ou encaminharão as providências necessárias à regularização das falhas ou descumprimentos identificados, observadas as competências estabelecidas no Decreto Estadual nº 48.817/2023.

30.5. A atuação da gestão e da fiscalização não excluirá nem reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela execução do objeto e pelo cumprimento das obrigações assumidas.

31. NÍVEIS DE SERVIÇO E INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

31.1. A execução contratual será acompanhada mediante indicadores objetivos destinados à aferição da disponibilidade, regularidade, tempestividade e qualidade dos serviços prestados.

31.2. Serão avaliados, conforme aplicável:

a) disponibilidade da plataforma e dos ambientes digitais;

b) processamento das ativações, inativações e demais movimentações da base de usuários;

c) manutenção da cobertura mínima da rede de estabelecimentos;

d) recomposição da rede, quando necessária;

e) atendimento e suporte aos usuários e à Administração;

f) acurácia das informações utilizadas para definição da faixa mensal de remuneração e faturamento;

g) apresentação dos relatórios gerenciais previstos neste Termo de Referência; e

h) tratamento e comunicação de incidentes de segurança da informação.

31.3. Os critérios de aferição, fontes de evidência, periodicidade, classificações de desempenho, procedimento de apuração e respectivos efeitos financeiros observarão o Anexo I - Instrumento de Medição de Resultados - IMR, integrante deste Termo de Referência.

31.4. A aplicação do IMR não possui natureza sancionatória, não afasta a obrigação da CONTRATADA de corrigir as falhas identificadas nem impede a apuração de eventual responsabilidade contratual e a aplicação

das sanções cabíveis, quando presentes os respectivos pressupostos.

31.5. Os ajustes decorrentes da aplicação do IMR incidirão sobre o valor mensal devido na respectiva competência, observados os limites e critérios estabelecidos no Anexo I.

31.6. Quando determinado indicador não for aplicável ao período de referência, não será considerado para fins de apuração do desempenho da respectiva competência.

32. RECEBIMENTO E ACEITE DOS SERVIÇOS

32.1. O recebimento do objeto será realizado em duas etapas, mediante recebimento provisório e definitivo, observados o art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021, o Decreto Estadual nº 48.817/2023, as disposições deste Termo de Referência e os critérios estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados - IMR.

32.2. O recebimento será realizado em relação às parcelas efetivamente executadas, compreendendo, conforme aplicável, a implantação inicial da solução e a execução continuada correspondente a cada competência mensal.

32.3. Recebimento provisório

32.3.1. O recebimento provisório será realizado pela fiscalização contratual, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, mediante verificação inicial da execução da parcela correspondente e registro das ocorrências eventualmente identificadas.

32.3.2. Na implantação inicial, o recebimento provisório compreenderá a verificação da efetiva disponibilização da solução em condições de adesão e utilização, inclusive quanto ao ambiente digital, ambiente administrativo, processamento da base inicial, canais de atendimento e demais requisitos previstos neste Termo de Referência.

32.3.3. Na execução continuada, o recebimento provisório será realizado após o encerramento de cada competência mensal e compreenderá a verificação inicial dos serviços efetivamente prestados no período.

32.3.4. O recebimento provisório não representará aceitação definitiva da execução nem afastará a responsabilidade da CONTRATADA por falhas, vícios, inexatidões ou outras desconformidades posteriormente identificadas.

32.4. Conferência da execução

32.4.1. Após o recebimento provisório, será verificada a conformidade da parcela executada com as obrigações, prazos, condições, faixa de remuneração aplicável e níveis de serviço previstos neste Termo de Referência, no Contrato e no Instrumento de Medição de Resultados - IMR.

32.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios, registros e demais elementos necessários à conferência da execução, inclusive aqueles destinados à apuração do quantitativo de usuários efetivos do benefício subsidiado e da faixa mensal aplicável.

32.4.3. A verificação poderá utilizar os registros constantes dos sistemas da CONTRATADA, os documentos produzidos pela fiscalização, os registros dos canais de atendimento e outros meios idôneos de comprovação da execução.

32.5. Recebimento definitivo

32.5.1. O recebimento definitivo será realizado após a conclusão da conferência da execução, mediante atesto da parcela correspondente pela autoridade ou servidor competente, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

32.5.2. O recebimento definitivo ficará condicionado à verificação da regular execução dos serviços, à apuração da faixa de remuneração aplicável à competência e, quando cabível, à aplicação dos ajustes decorrentes do IMR.

32.5.3. A existência de falhas ou desconformidades passíveis de correção poderá ensejar a adoção das providências necessárias à sua regularização, sem prejuízo dos ajustes financeiros, glosas ou demais medidas cabíveis.

32.5.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade da CONTRATADA por vícios, falhas, inexatidões ou prejuízos decorrentes da execução contratual.

33. FATURAMENTO E PAGAMENTO

33.1. O faturamento será realizado mensalmente, após o encerramento da respectiva competência, o recebimento definitivo e o atesto da parcela executada, observados os critérios de medição e os eventuais ajustes decorrentes do Instrumento de Medição de Resultados - IMR.

33.2. O valor mensal devido à CONTRATADA corresponderá ao valor contratado para a faixa efetivamente alcançada na respectiva competência, considerando o quantitativo de usuários efetivos do benefício

subsidiado no período de referência.

33.3. O enquadramento mensal será apurado a partir dos registros de utilizações válidas, presenciais e digitais, observadas as condições de elegibilidade e acesso ao benefício estabelecidas neste Termo de Referência.

33.4. A simples condição de elegibilidade, a adesão à solução e a utilização exclusiva dos recursos digitais de caráter geral não produzirão faturamento.

33.5. A CONTRATADA deverá apresentar demonstrativo mensal que permita à fiscalização conferir o valor faturado, contendo, no mínimo, o quantitativo de usuários efetivos considerado para a competência, a faixa aplicada, o respectivo valor contratado e os ajustes eventualmente incidentes.

33.6. Os ajustes decorrentes da aplicação do IMR serão considerados na apuração do valor efetivamente devido, na forma estabelecida neste Termo de Referência e no Anexo I.

33.7. A emissão da Nota Fiscal ou Fatura ocorrerá após a apuração da parcela executada e do valor devido. Quando houver divergência ou ajuste no valor apurado, a CONTRATADA será comunicada para emissão do documento fiscal pelo valor reconhecido pela Administração.

33.8. Recebida a Nota Fiscal ou Fatura, serão observados, para fins de liquidação e pagamento, os procedimentos, prazos e demais condições estabelecidos no Edital e no Contrato.

34. REAJUSTE

34.1. Os preços contratados serão reajustados após o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data do orçamento estimado da contratação, mediante solicitação da CONTRATADA.

34.2. Para o reajustamento será adotado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, que incidirá sobre os valores contratados correspondentes às faixas de usuários efetivos.

34.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

34.4. O reajuste incidirá exclusivamente sobre as obrigações que se iniciem após a anualidade correspondente.

34.5. O reajuste não se confunde com eventual recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, que observará as hipóteses e condições previstas na legislação aplicável.

34.6. As demais condições, procedimentos, efeitos financeiros e forma de formalização do reajuste observarão o disposto no Edital e no Contrato.

35. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

35.1. Os recursos necessários à execução do objeto correrão à conta das dotações orçamentárias próprias da SEPOL, a serem compromissadas pela DOEF/DGAF/SEPOL em momento prévio à contratação, observada a disponibilidade orçamentária e financeira.

36. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

36.1. O Contrato conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor anual.

36.2. O contratado poderá optar pelas seguintes modalidades de garantia:

36.2.1 caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

36.2.2 seguro-garantia;

36.2.3 fiança bancária; e

36.2.4 título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

36.3. Qualquer que seja a modalidade escolhida pelo contratado, a garantia assegurará o pagamento de:

36.3.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações neste previstas;

36.3.2 multas moratórias, compensatórias e administrativas aplicadas pela Administração ao contratado; e

36.3.3 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, assim como as obrigações de regularidade perante o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

36.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, terá validade durante a vigência do Contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término deste prazo de vigência.

36.5. Na hipótese de suspensão do Contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

36.6. Ressalvada a hipótese de seguro-garantia, cuja apresentação deve ser anterior à assinatura do Contrato, o contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do Contrato, o comprovante de prestação de garantia, na forma do item 36.2.

36.7. Caso oferecida a modalidade de seguro-garantia, observar-se-ão as seguintes condições:

36.7.1 a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas;

36.7.2 a apólice deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do Contrato principal, mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;

36.7.3 será permitida a substituição da apólice na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 36.5 deste Termo de Referência;

36.7.4 a apólice somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 36.3, observada a legislação que rege a matéria;

36.7.5 deverá ser apresentada Certidão de Regularidade Operacional junto à SUSEP, em nome da Seguradora que emitir a apólice; e

36.7.6 a apólice deverá conter disposição expressa de obrigatoriedade de a seguradora informar ao contratante e ao contratado, em até 30 (trinta) dias antes do prazo final da validade, se a apólice será ou não

renovada.

36.8. Em caso de oferecimento de títulos da dívida pública, estes devem ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

36.9. Caso a opção seja por fiança bancária, esta deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil.

36.10. Caso a opção seja por garantia em dinheiro, deverá ser recolhida por meio de GRE em favor do CONTRATANTE, através do link https://www4.fazenda.rj.gov.br/sisgre-web/paginas/gerarGRE/guiaGREPub.jsf; Unidade Gestora Arrecadadora: 260400 - SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍCIA CIVIL; Código do Recolhimento: 91000-0 - Depósitos, Fianças, Cauções - Adm Direta; Unidade Depositante: não preencher; Número de Referência: [número do processo da contratação]; Competência: inserir a data do recolhimento; Informações Complementares: Preencher com o número do contrato e um breve resumo da finalidade da GRE; Os demais campos a serem preenchidos são os dados da contratada e o valor a ser recolhido.

36.10.1. O valor recolhido será corrigido monetariamente e restituído ao CONTRATADO, na forma do item 36.16.

36.11. O contratado obriga-se a fazer a reposição, a suplementação ou a renovação da garantia, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificado, no caso desta ser executada, total ou parcialmente, ou o Contrato for prorrogado ou tiver o seu valor alterado, assim como em qualquer outra situação que exija a manutenção da condição disposta no item 36.1.

36.12. A inobservância do prazo fixado para apresentação, reposição, suplementação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa e/ou outras penalidades, na forma disposta no Contrato.

36.12.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, com a aplicação das sanções cabíveis.

36.13. O contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

36.14. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

36.14.1. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o

objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.

36.15. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

36.16. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança, título da dívida pública ou autorização para a liberação da caução em dinheiro, atualizada monetariamente, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do Contrato.

36.16.1. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do Contrato ou pela sua extinção, por culpa exclusiva da Administração, ou quando assim convencionado, em se tratando de extinção consensual da contratação.

36.17. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

37. SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

37.1. A CONTRATADA deverá adotar, na execução do objeto, critérios e práticas de sustentabilidade ambiental compatíveis com a natureza dos serviços prestados, observada a legislação e a regulamentação aplicáveis.

37.2. Deverão ser priorizados, sempre que tecnicamente viáveis, procedimentos, comunicações, relatórios, materiais informativos e documentos em meio eletrônico, de modo a reduzir o consumo de papel e de outros materiais físicos relacionados à execução contratual.

37.3. Eventuais materiais físicos disponibilizados pela CONTRATADA deverão observar critérios de racionalidade e sustentabilidade compatíveis com sua finalidade, evitando-se fornecimentos desnecessários ou de caráter meramente promocional.

37.4. A CONTRATADA deverá observar as normas ambientais aplicáveis às atividades por ela desenvolvidas, inclusive no que se refere à utilização de recursos, materiais e equipamentos necessários à execução do objeto.

37.5. Os critérios e práticas de sustentabilidade previstos neste item deverão ser observados sem prejuízo da segurança, da funcionalidade, da continuidade e da qualidade da solução contratada, não sendo admitida a imposição de requisitos sem pertinência com o objeto ou que restrinjam injustificadamente a

competitividade.

38. SANÇÕES E CONSEQUÊNCIAS DA INEXECUÇÃO

38.1. A CONTRATADA ficará sujeita, em caso de infração administrativa ou descumprimento contratual, às sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, no Edital e no Contrato.

38.2. Poderão ser aplicadas, conforme a natureza e a gravidade da conduta e observados os respectivos pressupostos legais e contratuais, as sanções de advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

38.3. O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais e o descumprimento das exigências relativas ao Programa de Integridade sujeitarão a CONTRATADA às consequências e multas específicas previstas no Edital e no Contrato.

38.4. No caso de inexecução total ou parcial do objeto, que acarrete a rescisão do Contrato, será automaticamente devida multa compensatória no valor de 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.

38.5. A aplicação dos ajustes decorrentes do Instrumento de Medição de Resultados – IMR não se confunde com a aplicação de sanções administrativas e não impede a apuração da responsabilidade da CONTRATADA pela mesma ocorrência, quando presentes os respectivos pressupostos.

38.6. A aplicação de sanções dependerá da observância do procedimento legal e contratual correspondente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

39. EXTINÇÃO CONTRATUAL

39.1. A extinção do Contrato observará as hipóteses, condições, procedimentos e efeitos previstos na Lei Federal nº 14.133/2021, no Edital e no Contrato.

39.2. A extinção do Contrato não afastará o cumprimento das obrigações que, por sua natureza, devam subsistir após o encerramento da execução, inclusive aquelas relacionadas à proteção de dados, à prestação de informações, à regularização de pendências, à responsabilização por fatos ocorridos durante a vigência e à transição da solução, quando cabível.

39.3. Quando a extinção ocorrer antes do término originalmente previsto, deverão ser adotadas as providências necessárias à preservação da continuidade administrativa e à adequada conclusão das

obrigações pendentes, observadas as responsabilidades de cada parte e as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato.

40. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DA EXECUÇÃO

40.1. No encerramento da contratação, a CONTRATADA deverá prestar à SEPOL as informações, os dados e o suporte necessários à adequada conclusão da execução e, quando houver substituição da solução ou da prestadora, à transição dos serviços.

40.2. Deverão ser disponibilizadas à CONTRATANTE, em formato adequado e tecnicamente utilizável, as informações necessárias à conferência da situação da base de elegíveis e aderentes, das movimentações cadastrais, da rede de estabelecimentos, dos registros de execução, das medições realizadas e das ocorrências pendentes relacionadas ao período contratual.

40.3. A CONTRATADA deverá colaborar com as providências necessárias à continuidade administrativa da solução, fornecendo as informações e os esclarecimentos indispensáveis à conclusão da execução e à transferência ordenada das rotinas sob sua responsabilidade, sem prejuízo da proteção dos dados pessoais e das demais obrigações de segurança da informação.

40.4. O encerramento da execução não afastará a responsabilidade da CONTRATADA quanto à correção de inconsistências, regularização de pendências, prestação de informações complementares e apuração de fatos ocorridos durante a vigência contratual.

40.5. Concluída a execução, os dados pessoais e demais informações tratadas pela CONTRATADA deverão observar as regras de conservação, devolução, eliminação e proteção previstas na legislação aplicável e no Contrato.

41. DISPOSIÇÕES FINAIS

41.1. Integram este Termo de Referência, para todos os fins, os seguintes Anexos, cujas disposições deverão ser observadas em conjunto com as condições estabelecidas no Edital e no Contrato:

Anexo I – Instrumento de Medição de Resultados – IMR.

41.2. A execução da contratação observará a Lei Federal nº 14.133/2021, a regulamentação estadual aplicável, o Edital, o Contrato, este Termo de Referência e seus Anexos.

41.3. As disposições deste Termo de Referência deverão ser interpretadas de forma integrada com os demais instrumentos da contratação, preservada a compatibilidade entre as condições técnicas, operacionais, administrativas e contratuais estabelecidas.

41.4. Eventuais situações não expressamente previstas neste Termo de Referência serão tratadas à luz da legislação aplicável e das disposições do Edital e do Contrato.

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR estabelece critérios objetivos para avaliação da qualidade, tempestividade, regularidade e disponibilidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

1.2. O IMR será aplicado mensalmente pela fiscalização contratual e poderá produzir ajustes no valor mensal devido, quando constatado descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

1.3. A aplicação do IMR não possui natureza sancionatória, não afasta a obrigação de correção das irregularidades e não impede a apuração de responsabilidade e a aplicação das sanções cabíveis.

1.4. Não serão considerados para fins de ajuste financeiro pelo IMR:

a) o percentual de adesão voluntária dos agentes públicos;

b) a frequência individual de utilização;

c) o número de check-ins realizados; e

d) situações decorrentes exclusivamente de fato imputável à CONTRATANTE, ao beneficiário ou a terceiro estranho à esfera de responsabilidade da CONTRATADA.

2. INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicador	Obrigação aferida	Critério de conformidade	Evidência

I1 – Disponibilidade da solução	Manter a plataforma e os recursos necessários ao acesso em funcionamento regular	Disponibilidade compatível com os níveis e condições estabelecidos no Termo de Referência, ressalvadas as manutenções programadas, as intervenções corretivas emergenciais admitidas e as situações não imputáveis à CONTRATADA, observados os respectivos requisitos e limites de exclusão.	Registros do sistema, relatórios, protocolos e registros da fiscalização
I2 – Processamento das movimentações da base	Processar inclusões, exclusões, suspensões, reativações e demais movimentações encaminhadas pela SEPOL	Cumprimento do prazo estabelecido no Termo de Referência	Relatórios de processamento, registros de envio e retorno e registros do ambiente administrativo
I3 – Manutenção da cobertura mínima da rede	Manter, durante toda a execução, os quantitativos, a distribuição territorial e os demais parâmetros mínimos exigidos para a rede	Atendimento permanente aos parâmetros estabelecidos no Termo de Referência	Relação da rede, consultas, relatórios, registros da plataforma e diligências realizadas pela fiscalização
I4 – Recomposição da rede	Restabelecer a cobertura quando houver redução abaixo dos parâmetros mínimos exigidos	Recomposição dentro do prazo estabelecido no Termo de Referência	Registros de comunicação, relação atualizada da rede e comprovação da recomposição
I5 – Atendimento e suporte	Atender adequadamente os beneficiários e a Administração	Cumprimento dos prazos e condições de atendimento estabelecidos no Termo de Referência	Protocolos, relatórios de chamados e registros de atendimento
I6 – Correção do faturamento	Apresentar faturamento compatível com o quantitativo de usuários efetivos do benefício subsidiado e com a faixa aplicável à competência	Ausência de divergências materiais imputáveis à CONTRATADA	Relatório mensal, memória de cálculo, registros da base e documentos de faturamento
I7 – Entrega dos relatórios gerenciais	Disponibilizar os relatórios exigidos no Termo de Referência	Entrega completa e tempestiva das informações exigidas	Relatório mensal e registro de recebimento
I8 – Tratamento de incidentes relevantes	Comunicar e tratar indisponibilidades, falhas relevantes e incidentes de segurança	Cumprimento dos deveres de comunicação e tratamento estabelecidos no Termo de Referência	Registros de incidente, comunicações, protocolos e relatórios técnicos

3. CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

As desconformidades identificadas serão classificadas de acordo com sua repercussão sobre a execução contratual, observados os critérios específicos constantes do item 5 deste Anexo.

Classificação	Caracterização
Leve	Ocorrência pontual, de reduzido impacto, que represente desconformidade contratual sem prejuízo relevante à continuidade da prestação ou ao acesso dos beneficiários
Moderada	Ocorrência com impacto operacional relevante, atraso, indisponibilidade parcial ou prejuízo limitado à execução dos serviços
Grave	Ocorrência que comprometa de forma significativa o acesso à solução, a cobertura mínima, o atendimento, a confiabilidade do faturamento, a fiscalização ou o tratamento das informações
Crítica	Ocorrência de elevada repercussão, que provoque indisponibilidade generalizada ou prolongada, perda relevante de cobertura, comprometimento substancial da continuidade da solução ou incidente grave de segurança da informação

4. EFEITOS FINANCEIROS

4.1. O descumprimento dos níveis de serviço previstos neste Instrumento de Medição de Resultados acarretará ajuste no valor mensal devido à CONTRATADA, de acordo com a gravidade da ocorrência apurada.

Classificação da ocorrência	Ajuste financeiro
Leve	**1%** do valor mensal devido
Moderada	**3%** do valor mensal devido
Grave	**5%** do valor mensal devido
Crítica	**10%** do valor mensal devido

4.2. Quando forem constatadas duas ou mais ocorrências distintas na mesma competência, os respectivos ajustes serão cumulativos, observado o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor mensal devido à CONTRATADA na respectiva competência.

4.3. A mesma desconformidade não será computada de forma reiterada por evento quando decorrer de uma única causa continuada, devendo a fiscalização considerar sua extensão, duração, abrangência e impacto efetivo para fins de enquadramento.

4.4. A regularização posterior da obrigação não afastará o ajuste financeiro correspondente ao período em que o nível de serviço permaneceu em desconformidade.

4.5. Não haverá incidência de ajuste quando ficar demonstrado que o descumprimento decorreu exclusivamente de:

a) ato ou omissão da CONTRATANTE;

b) informação incorreta ou intempestiva fornecida pela CONTRATANTE;

c) ato do próprio beneficiário;

d) caso fortuito ou força maior devidamente comprovados; ou

e) evento externo fora da esfera de responsabilidade da CONTRATADA, desde que comprovada a adoção tempestiva das medidas razoavelmente exigíveis para mitigação de seus efeitos.

4.6. A aplicação do ajuste financeiro previsto neste IMR não possui natureza sancionatória e não impede a apuração de eventual infração administrativa quando a mesma ocorrência também caracterizar descumprimento sujeito às sanções previstas no Edital e no Contrato.

4.7. Para fins de cálculo dos ajustes, será considerado como base o valor mensal correspondente à faixa de remuneração apurada na competência, de acordo com o quantitativo de usuários efetivos do benefício subsidiado, antes da incidência dos ajustes decorrentes deste IMR.

5. CRITÉRIOS DE ENQUADRAMENTO DAS OCORRÊNCIAS

Indicador	Leve – 1%	Moderada – 3%	Grave – 5%	Crítica – 10%
I1 – Disponibilidade da solução	Indisponibilidade pontual, de curta duração e sem impacto relevante sobre o acesso dos usuários	Indisponibilidade parcial ou recorrente, com impacto limitado sobre parte dos usuários ou funcionalidades	Indisponibilidade relevante, com impedimento de acesso de parcela significativa dos usuários ou comprometimento de funcionalidade essencial	Indisponibilidade generalizada ou prolongada da solução, com impedimento relevante da utilização do benefício

I2 – Processamento das movimentações da base	Atraso pontual, sem impacto material no acesso ou no faturamento	Atraso ou erro que afete número restrito de beneficiários e demande correção pela CONTRATADA	Atraso ou erro com impacto coletivo relevante sobre cadastro, acesso ou enquadramento da competência	Falha generalizada no processamento da base, com comprometimento relevante da execução, do acesso dos beneficiários ou do faturamento
I3 – Manutenção da cobertura mínima da rede	Alteração ou redução da rede que, embora não implique queda abaixo dos quantitativos mínimos, gere desconformidade pontual com requisito contratual de distribuição, atualização ou disponibilidade da rede	Redução ou alteração que comprometa parcialmente a distribuição territorial, diversidade ou disponibilidade exigida, sem repercussão generalizada sobre o acesso	Redução abaixo de parâmetro mínimo de cobertura ou distribuição estabelecido no Termo de Referência	Perda relevante e abrangente de cobertura, com comprometimento substancial do acesso dos beneficiários
I4 – Recomposição da rede	Atraso reduzido na recomposição, sem impacto relevante sobre a cobertura ou utilização	Atraso que prolongue situação de cobertura inadequada em âmbito limitado	Não recomposição no prazo contratual, com manutenção da cobertura abaixo do mínimo exigido	Omissão ou incapacidade de recomposição que produza perda significativa ou prolongada de cobertura
I5 – Atendimento e suporte	Atraso pontual em atendimento, sem prejuízo relevante ao usuário ou à Administração	Descumprimento recorrente de prazo ou falha no tratamento de chamados de impacto limitado	Falha relevante ou reiterada no atendimento, com prejuízo a grupo significativo de usuários ou à fiscalização	Indisponibilidade ou deficiência generalizada dos canais de atendimento ou ausência de tratamento adequado de demandas críticas
I6 – Correção do faturamento	Inconsistência imputável à CONTRATADA que demande correção de documento, informação ou memória de cálculo e provoque retrabalho relevante à fiscalização, ainda que sanada antes do pagamento	Divergência que exija correção da medição ou dos documentos de cobrança, sem repercussão financeira relevante para a Administração	Cobrança incorreta de valor ou enquadramento indevido de faixa, com potencial impacto financeiro relevante	Faturamento materialmente incompatível com a execução, com distorção significativa da base de usuários efetivos, da faixa aplicável ou do valor devido
I7 – Entrega dos relatórios gerenciais	Atraso pontual ou inconsistência acessória que demande complementação, sem comprometer a fiscalização	Atraso ou incompletude que dificulte parcialmente a análise da competência	Ausência de informações relevantes necessárias à medição, fiscalização ou conferência do faturamento	Não apresentação do relatório ou apresentação de informações materialmente insuficientes ou não confiáveis que impeçam a adequada fiscalização ou medição

I8 – Tratamento de incidentes relevantes	Comunicação ou tratamento com atraso reduzido, sem ampliação relevante dos efeitos do incidente	Falha parcial na comunicação, registro ou tratamento do incidente	Ausência de comunicação tempestiva ou tratamento inadequado de incidente com impacto relevante	Omissão, atraso ou tratamento inadequado de incidente grave de segurança, indisponibilidade ou evento com impacto substancial sobre usuários, dados ou continuidade da solução

5.1. O enquadramento da ocorrência deverá considerar, de forma conjunta, sua duração, abrangência, número de usuários afetados, impacto sobre a continuidade da prestação, repercussão financeira, possibilidade de correção e eventual reincidência.

5.2. A mesma ocorrência não poderá ser computada simultaneamente em mais de um indicador quando decorrer do mesmo fato e produzir os mesmos efeitos, vedada a duplicidade de ajuste financeiro.

5.2.1. Nas ocorrências de indisponibilidade da plataforma, os efeitos relacionados à interrupção ou à limitação do acesso serão aferidos pelo indicador I1, vedada sua consideração simultânea pelo indicador I8. A aplicação do indicador I8 à mesma ocorrência somente será admitida quando comprovado descumprimento autônomo das obrigações de comunicação, registro ou tratamento do incidente, com efeitos distintos daqueles já considerados no indicador I1, mediante fundamentação específica da fiscalização, observado o disposto no item 5.3.

5.3. Quando uma única ocorrência produzir efeitos autônomos e comprovadamente distintos sobre mais de um indicador, será admitida a apuração separada, desde que devidamente fundamentada pela fiscalização.

5.4. A reincidência da mesma desconformidade poderá justificar o enquadramento em classificação superior, desde que caracterizada nova ocorrência após a ciência da CONTRATADA e transcorrido prazo razoável para correção, quando aplicável, vedada a majoração decorrente da mera continuidade de uma mesma ocorrência já considerada para fins de ajuste.

5.5. A classificação deverá ser motivada pela fiscalização com base em evidências objetivas constantes dos autos.

6. APURAÇÃO MENSAL DO IMR

6.1. A apuração do IMR será realizada mensalmente pela fiscalização contratual, considerando as ocorrências verificadas na respectiva competência e as evidências disponíveis.

6.2. A apuração poderá considerar, entre outros elementos:

a) relatórios apresentados pela CONTRATADA;

b) registros da plataforma;

c) registros do ambiente administrativo;

d) protocolos e registros de atendimento;

e) relatórios e registros relativos à rede de estabelecimentos;

f) comunicações formais;

g) registros de incidentes;

h) documentos relativos à medição e ao faturamento;

i) diligências realizadas pela fiscalização; e

j) demais evidências pertinentes à execução.

6.3. Para cada ocorrência serão registrados, no mínimo:

a) o indicador afetado;

b) a descrição objetiva da desconformidade;

c) a data ou o período da ocorrência;

d) a evidência utilizada para sua comprovação;

e) a classificação da ocorrência;

f) o percentual de ajuste aplicável; e

g) a justificativa do enquadramento realizado.

6.4. As ocorrências comprovadamente decorrentes de fato não imputável à CONTRATADA não serão consideradas para efeito do IMR.

6.5. O ajuste financeiro correspondente a cada ocorrência será calculado mediante a aplicação do percentual previsto neste Anexo sobre o valor mensal devido à CONTRATADA na respectiva competência.

6.6. Para fins de cálculo, será utilizada a seguinte fórmula:

AF = VMD × PA

Onde:

AF = Ajuste Financeiro;

VMD = Valor Mensal Devido, correspondente à faixa de remuneração apurada na competência de acordo com o quantitativo de usuários efetivos do benefício subsidiado;

PA = Percentual de Ajuste aplicável à ocorrência.

6.7. Na hipótese de mais de uma ocorrência passível de ajuste na mesma competência, será aplicada a seguinte fórmula:

AFT = AF1 + AF2 + AF3 + ... + AFn

Onde:

AFT = Ajuste Financeiro Total da competência;

AF1, AF2, AF3 ... AFn = ajustes financeiros correspondentes às ocorrências apuradas.

6.8. O Ajuste Financeiro Total ficará limitado a 10% (dez por cento) do Valor Mensal Devido na respectiva competência.

6.9. O valor líquido da medição será obtido mediante a seguinte fórmula:

VLM = VMD – AFT

Onde:

VLM = Valor Líquido da Medição;

VMD = Valor Mensal Devido;

AFT = Ajuste Financeiro Total.

6.10. Antes da consolidação do ajuste financeiro, a CONTRATADA será cientificada das ocorrências registradas e poderá apresentar esclarecimentos e documentos no prazo de 3 (três) dias úteis, contado do recebimento da comunicação.

6.11. A fiscalização analisará os esclarecimentos e documentos apresentados e poderá manter, alterar ou afastar o enquadramento inicialmente realizado, mediante registro da respectiva fundamentação.

6.12. Na ausência de manifestação da CONTRATADA no prazo estabelecido, a apuração prosseguirá com base nos elementos disponíveis.

6.13. Concluída a análise, a fiscalização consolidará o resultado do IMR, que integrará a medição mensal.

6.14. Os ajustes decorrentes do IMR serão refletidos na própria competência em que forem apurados ou, quando isso não for operacionalmente possível, na competência imediatamente subsequente.

6.15. O resultado da aplicação do IMR deverá ser registrado nos autos do processo de fiscalização e integrar a documentação que fundamenta o recebimento e o pagamento da respectiva competência.

6.16. A incidência do IMR não afasta a obrigação da CONTRATADA de corrigir a desconformidade identificada nem impede a adoção das medidas contratuais ou sancionatórias cabíveis.

Rio de Janeiro, 25 novembro de 2026

Documento assinado eletronicamente por **Luana Gonçalves Pinto Campos**, **Oficial de Polícia Civil**, em 25/11/2026, às 11:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022 e no art. 4º do Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022 .

Documento assinado eletronicamente por **Ailton Barreto Castricini**, **Oficial de Polícia Civil**, em 25/11/2026, às 11:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022 e no art. 4º do Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022 .

Documento assinado eletronicamente por **Livia Lacopo da Silva**, **Oficial de Polícia Civil**, em 25/11/2026, às 11:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022 e no art. 4º do Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022 .

Documento assinado eletronicamente por **Telma dos Santos Guimaraes**, **Oficial de Polícia Civil**, em 25/11/2026, às 11:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022 e no art. 4º do Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022 .

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **147294003** e o código CRC **4F08D49A**.

Referência: Processo nº SEI-360018/001527/2026 SEI nº 147294003