EDITAL Nº 193/2026
LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 103/2026
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2026.11.13.102112

A Urbanizadora Municipal S/A - URBAM torna público que está aberta a presente licitação, com objetivo de levar a efeito o **OBJETO** descrito abaixo, e que será regida pela Lei Federal nº 13.303/2016, Regulamento Interno de Licitações e Contratos da URBAM, Lei Complementar nº 123/06 e Lei 14.133/2021, no que couber, bem como pelas cláusulas e condições adiante fixadas.

O Pregão ocorrerá em sessão pública exclusivamente em ambiente eletrônico, na Internet, no endereço eletrônico: https://www.gov.br/compras.

Código UASG: 929334.

Modo de Disputa:

Aberto

Critério de Julgamento:

Menor Preço

Data e horário de abertura da sessão pública:

11/12/2026 às 09h00min

1. OBJETO DO PREGÃO

1.1. O objeto da presente licitação é a **contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de implantação, disponibilização e operação assistida de solução integrada de Ouvidoria e Canal de Denúncias em ambiente web (SaaS),** conforme quantidades e especificações constantes neste Edital e seus anexos.

2. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderá participar desta licitação pessoa jurídica:

2.1.1. Legalmente constituída de acordo com a legislação do país;

2.1.2. Que tenha por objeto social atividade compatível e condizente com o objeto mencionado;

2.1.3. Que estejam cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.2. Está impedida de participar e contratar a empresa que:

2.2.1. Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;

2.2.2. Suspensa pela URBAM;

2.2.3. Declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal, pela Prefeitura Municipal de São José dos Campos ou qualquer órgão a ela vinculado, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

ACM

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

2.2.4. Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

2.2.5. Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

2.2.6. Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

2.2.7. Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

2.2.8. Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;

2.2.9. Constituída na forma de consórcio;

2.2.10. Que possui entre seus proprietários algum titular de mandato eletivo;

2.2.11. Que possui no quadro de pessoal, menores de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de 16 anos em qualquer outro tipo de trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

2.3. Os interessados em participar deste pregão deverão, além de atender as exigências constantes neste edital e seus anexos, estarem devidamente credenciados no sistema eletrônico compras.gov.br.

3. CREDENCIAMENTO PRÉVIO DOS LICITANTES

3.1. Para acesso ao sistema eletrônico ***compras.gov.br***, os interessados deverão possuir cadastro no SICAF.

3.1.1. O cadastramento deverá ser realizado seguindo as instruções indicadas através do site www.gov.br/compras.

3.2. É de exclusiva responsabilidade do usuário a utilização da senha, bem como o seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante. A URBAM se exime de qualquer tipo de responsabilidade por eventuais danos decorrentes de seu uso indevido, ainda que tenha sido efetuado por terceiros.

3.3. Para participação no pregão eletrônico o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

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

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

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

3.4.3. Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

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

3.5. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas em lei.

ACM

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

3.6. A PROPONENTE, no ato de cadastramento, deverá indicar sua condição de enquadramento, selecionando uma dentre aquelas categorias relacionadas.

3.6.1. No caso de participação de empresas aptas a usufruir do tratamento favorecido, nos moldes da Lei 123/2006, as interessadas deverão declarar tal condição através meios disponibilizados pelo sistema.

4. SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES

4.1. Esclarecimentos referentes a presente licitação serão fornecidos pelo Departamento de Compras e Licitações, desde que requeridas por escrito até o 5º dia útil anterior à data de recebimento das propostas, através do e-mail licitacao@urbam.com.br ou protocolados diretamente na Sede da URBAM.

4.2. Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação da Lei, devendo protocolar o pedido até 5 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a ocorrência do certame, através do e-mail licitacao@urbam.com.br ou protocolados diretamente na Sede da URBAM

4.3. Em caso de dúvidas os licitantes poderão entrar em contato com o Departamento de Compras e Licitações através do telefone (12) 3908-6081.

5. ENVIO DE PROPOSTAS DE PREÇOS

5.1. O envio da proposta de preços dar-se-á diretamente no sistema eletrônico compras.gov.br, devendo ser inserido valor para cada item e/ou grupo ofertado.

5.1.1. Em caso de divergência entre a descrição do objeto indicada no sistema e a descrição do Edital prevalecerá esta última.

5.2. Na proposta ofertada no sistema eletrônico deverá estar expresso:

5.2.1. O valor global para o item e/ou grupo, em real (R$);

5.2.2. No preço proposto deverão também estar contemplados todos os custos diretos e indiretos, ou quaisquer outros relacionados com o objeto da presente licitação.

5.3. A apresentação da proposta pressupõe pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital e seus anexos, firmando como verdadeiras sua proposta e lances.

5.4. O julgamento das propostas se dará pelo **MENOR PREÇO GLOBAL DO GRUPO/ITEM.**

5.4.1. Para efeito de critério de julgamento, será considerado o preço global para o item ou grupo, conforme indicado no Anexo - Planilha de Valores deste edital.

5.5. Após a abertura do pregão não será admitido o cancelamento nem alteração de eventual proposta enviada.

5.6. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico.

5.7. Após encerrada a etapa de negociação, mediante solicitação, no prazo máximo de 2 (duas) horas, prorrogável a critério do responsável pela condução da sessão, a licitante vencedora deverá **ANEXAR AO SISTEMA** proposta comercial atualizada.

5.7.1. Possíveis inconsistências de preenchimento na proposta comercial atualizada não constituem motivo para desclassificação imediata da licitante vencedora, podendo ser ajustadas mediante solicitação do responsável pela condução da sessão, desde que não haja majoração do valor final ofertado.

5.8. A proposta atualizada deverá conter no mínimo as seguintes informações:

ACM

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

5.8.1. Razão social, CNPJ, endereço, nome do responsável para contato, telefone oficial para contato, e-mail oficial para contato.

5.8.2. Valores atualizados, com 2 casas decimais, inclusive para o valor unitário.

5.8.3. Validade da proposta com, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da sessão pública do Pregão.

5.8.4. A proposta deverá ser datada e assinada pelo representante legalmente constituído.

5.8.5. Se for o caso, deverá ser enviada procuração ou documento equivalente do responsável pela assinatura da proposta comercial.

5.9. O valor final ofertado não poderá ser superior ao estimado na planilha de referência do Anexo Planilha de Valores deste edital.

6. ABERTURA DA SESSÃO E DAS PROPOSTAS

6.1. No dia e horário estabelecidos no preâmbulo deste edital, em ambiente exclusivamente eletrônico, será realizada sessão para a abertura eletrônica, passando o responsável pela condução da sessão a avaliar a sua aceitabilidade, sempre de acordo com o teor deste edital e seus anexos, bem como dos diplomas legais antes mencionados.

6.2. Serão, desde logo, desclassificadas as propostas:

a) que não atendam às exigências do ato convocatório da licitação;

b) que estejam em desacordo com o ANEXO - Planilha de Valores;

c) que ofereçam preços ou vantagens baseadas nas ofertas dos demais licitantes;

d) com oferta de preços em patamares manifestamente inexequíveis.

6.3. A desclassificação das propostas será sempre fundamentada e registrada no sistema.

7. ETAPA COMPETITIVA

7.1. Aberta a etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema na sala virtual de disputa para participar da sessão de lances.

7.1.1. Os lances deverão ser ofertados diretamente no sistema.

7.2. O valor mínimo entre lances será de R$ 0,50 (cinquenta centavos).

7.2.1. Só serão aceitos lances cujos valores sejam inferiores ao valor do último lance ofertado pela licitante e que tenha sido anteriormente registrado no sistema.

7.3. Em caso de empate, será aplicado o tratamento determinado no Art. 55 da Lei 13.303/16.

7.4. A etapa inicial de lances terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública, culminando com a definição do vencedor e classificação final.

7.4.1. A prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata o caput, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

7.4.2. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida no item 7.4.1., a sessão pública será encerrada automaticamente.

7.4.3. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, o responsável pela condução da sessão poderá admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução de melhor preço, mediante justificativa.

ACM

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

7.5. Após encerramento da etapa competitiva, o responsável pela condução da sessão negociará com a licitante que apresentou o lance de menor valor a fim de obter condições mais vantajosas.

7.5.1. Caso o valor da primeira colocada esteja acima do orçamento estimado, a negociação deverá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem inicialmente estabelecida.

7.5.2. Se, mesmo depois de adotada a providência referida no 7.5.1., não for obtido valor igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, será revogada a licitação.

7.6. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, se for o caso, o sistema emitirá automaticamente mensagem informando a situação de empate prevista na Lei Complementar 123/06.

7.7. O responsável pela condução da sessão, na fase de julgamento, poderá promover quaisquer diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação, devendo as licitantes atender às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da convocação.

7.7.1. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados via sistema, ou outro meio indicado, pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances.

7.8. O responsável pela condução da sessão poderá utilizar-se de auxílio da área técnica requisitante para, baseado em parecer técnico, motivado e conclusivo, julgar a proposta no que diz respeito às especificações técnicas e aos parâmetros mínimos de desempenho e de qualidade e as demais condições definidas no edital.

7.9. Durante a sessão pública, as licitantes poderão acompanhar, em tempo real, todas as mensagens, conhecer valor e horário do menor lance registrado, não sendo identificada, entretanto, a detentora de cada lance.

7.10. No caso de desconexão do responsável pela condução da sessão com o sistema eletrônico no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances.

7.10.1. O responsável pela condução da sessão, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

7.10.2. Quando a desconexão do responsável pela condução da sessão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa, com reinício somente após comunicação aos participantes através da plataforma.

7.11. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.11.1. Contiver vícios insanáveis.

7.11.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência.

7.11.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço definido para a contratação após a etapa de negociação.

7.11.3.1. Para efeitos de inexequibilidade, caso o valor global final ofertado pela licitante vencedora esteja inferior a 30% (trinta por cento) do estimado para contratação, o responsável pela condução da sessão poderá solicitar comprovação de que a licitante realizará a entrega ou prestação do serviço, ou ainda desclassificá-la mediante motivo justificado.

7.11.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração.

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

ACM

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

8. PROVA DE CONCEITO

8.1. Durante a etapa de julgamento de proposta, será realizada a prova de conceito (POC).

8.2. A prova de conceito será realizada nos termos do subitem 4.3 do Anexo - Termo de Referência e do Anexo - Prova de Conceito (POC).

9. HABILITAÇÃO

9.1. Após convocação, no prazo máximo de 2 (duas) horas, prorrogável a critério do responsável pela condução da sessão, a empresa deverá **ANEXAR AO SISTEMA ELETRÔNICO GOV.BR/COMPRAS**, toda a documentação abaixo relacionada:

9.1.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial, e no caso de sociedade por ações, a mesma deverá apresentar também documento de eleição dos seus administradores.

9.1.2. Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (C.N.P.J.).

9.1.3. Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuinte Municipal, relativo ao domicílio ou sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do contrato.

9.1.4. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, através de Certidão conjunta emitida pela Secretaria da Receita Federal, relativo a Tributos Federais - Dívida Ativa da União e dos encargos Sociais instituídos por lei.

9.1.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante, no mínimo ao que se refere a Tributos Mobiliários, através de Certidão Negativa de Débito ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa.

9.1.6. Prova de regularidade para com o FGTS, através de Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), demonstrando situação regular quanto aos recolhimentos.

9.1.7. Prova de regularidade para com a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeitos de Negativa, em cumprimento à Lei 12.440/2011 e à Resolução Administrativa TST nº 1470/2011.

9.1.8. Comprovação de aptidão para fornecimento do objeto da presente licitação, por meio de certidões e/ou atestados de outras pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que a proponente efetuou fornecimento compatível com o objeto deste certame, sendo:

9.1.8.1. Implantação e/ou disponibilização de solução de Ouvidoria e/ou Canal de Denúncias em ambiente web (SaaS).

9.1.9. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

9.1.10. Declaração de que cumpre os requisitos legais para a qualificação como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, estando apta a usufruir o tratamento favorecido estabelecido na Lei Complementar nº. 123/2006 (se for o caso).

9.1.11. Nome, nacionalidade, estado civil, C.P.F. RG, data de nascimento, endereço residencial completo e cargo que ocupa na empresa, do responsável pelo atendimento do pedido de compra e declaração contendo a indicação de endereço de e-mail oficial da empresa.

9.1.11.1. A não apresentação da documentação constante no caput não inabilitara a licitante, ficando facultado a Administração emitir o Pedido de Compra em nome do representante legal da empresa, constante do contrato social.

9.2. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo Registro cadastral atualizado e/ou declaração no Sistema

ACM

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, desde que estejam com validade vigente.

9.2.1. Caso a comprovação de aptidão constante SICAF não seja compatível com o objeto da licitação, será responsabilidade da empresa licitante anexar o documento nos moldes do item 9.1.8, sob pena de desclassificação.

9.3. Em se tratando de **Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte**, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento de débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.3.1. A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na legislação, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogação da licitação.

9.4. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares após o julgamento da proposta, os documentos deverão ser apresentados em formato digital, via sistema, no prazo máximo de duas horas, após solicitação do responsável pela condução da sessão no sistema eletrônico.

9.4.1. Caso julgue necessário, em caráter de diligência, os documentos solicitados para participação nesta licitação poderão ser requisitados por meio da apresentação do original, de cópia autenticada em cartório, publicação realizada em órgão da imprensa oficial ou por cópia previamente autenticada por servidor autorizado pela URBAM, conforme o caso.

9.5. Não serão aceitos protocolos e nem documentos com prazos de validade vencidos, exceto nos casos previstos em Lei. No caso das certidões, quando não consignar o prazo de validade, serão consideradas válidas as expedidas com data não superior a 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data limite para o recebimento das propostas da presente licitação.

9.6. A vencedora da sessão de lances, deverá apresentar a documentação de habilitação, de uma única empresa, podendo ser da matriz (sede) ou da filial (domicílio) da empresa, desde que apresente os documentos correspondentes ao estabelecimento que pretende contratar, sendo **vedada a mesclagem de documentos de estabelecimentos** diversos, exceto nos casos previstos em lei ou jurisprudências.

9.7. Todas as declarações emitidas deverão estar devidamente assinadas pelo representante legal da empresa vencedora e deverão estar acompanhadas da procuração ou instrumento equivalente, se for o caso.

9.8. A empresa vencedora que não apresentar os documentos exigidos neste edital ou que os apresentar incompletos, incorretos ou com a validade expirada, será considerada inabilitada, salvo nos casos previstos em Lei.

9.9. O desatendimento às exigências de habilitação, sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital.

ACM

10. INTERPOSIÇÃO DE RECURSOS

10.1. Qualquer licitante poderá, no prazo de 10 (dez) minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão, ficando a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

10.2. Em caso de manifestação, será concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar as razões do recurso.

10.3. Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data final do prazo do recorrente.

10.4. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.5. Os autos permanecerão com vista franqueada aos interessados no Departamento de Compras e Licitações, sito à Rua Ricardo Edwards, 100 – Vila Industrial – São José dos Campos / SP, mediante prévio agendamento através do e-mail licitacao@urbam.com.br.

11. CLASSIFICAÇÃO / ADJUDICAÇÃO

11.1. Encerrada a etapa competitiva de lances e constatado o atendimento pleno das exigências de aceitabilidade da proposta e habilitação fixadas no edital, o licitante de proposta de menor preço será considerado vencedor do certame, sendo-lhe, após etapa recursal, adjudicado o objeto do certame.

11.2. Da reunião lavrar-se-á ata, com indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão eletrônico na qual serão registradas as demais ocorrências relevantes.

12. HOMOLOGAÇÃO

12.1. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a licitação será homologada.

13. DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

13.1. A prestação do serviço será realizada de acordo com as condições constantes neste edital e seus anexos.

14. DA ASSINATURA DO CONTRATO

14.1. A adjudicatária deverá assinar o contrato, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados da data de sua convocação. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, desde que solicitado e justificado pela adjudicatária, antes do decurso do prazo, sob pena de decair do direito à contratação se não o fizer, sujeitando-se ainda às sanções previstas neste Edital.

14.2. Deverá apresentar também a declaração com indicação de endereço de e-mail oficial para comunicação interna e para envio de pedido de compras, notificações e penalidades.

14.3. No caso da recusa injustificada por parte da empresa convocada em assinar o contrato dentro do prazo comunicado pela URBAM: multa equivalente a 30% (trinta por cento) do valor total do contrato e impedimento de licitar e contratar com a URBAM, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

ACM

15. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1. Em função da participação na licitação a empresa declara que concorda com as seguintes condições:

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

15.1.1. É vedado às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

15.1.2. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei n. 13.709/2018, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do edital/instrumento contratual.

15.1.3. As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD.

15.1.4. Em atendimento ao disposto na Lei n. 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o CONTRATANTE, para a execução do serviço objeto deste edital, terá acesso aos dados pessoais dos representantes da LICITANTE/CONTRATADA, tais como: número do CPF e do RG, endereço eletrônico, cópia do documento de identificação.

15.1.5. A LICITANTE/CONTRATADA, declara que tem ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE.

15.1.6. A LICITANTE/CONTRATADA fica obrigada a comunicar ao CONTRATANTE, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito que possa vir a impactar e/ou afetar o CONTRATANTE, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

16. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1. A aceitação da proposta vencedora pela URBAM obriga o seu proponente à execução integral do fornecimento objeto desta licitação, pelo preço e condições oferecidas, não cabendo o direito a qualquer ressarcimento por despesas decorrentes de custos ou serviços não previstos em sua proposta, quer seja por erro ou omissão.

16.2. A URBAM poderá solicitar, de qualquer licitante, informações e esclarecimentos complementares para perfeito juízo e atendimento da Documentação ou Proposta apresentada.

16.3. A licitante que não puder comprovar a veracidade dos elementos informativos apresentados à URBAM quando solicitados eventualmente neste sentido, será automaticamente excluída da presente licitação.

16.4. A URBAM poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente, devidamente comprovado, podendo também anulá-la, sem que caiba as licitantes o direito a qualquer indenização, reembolso ou compensação, quando for o caso.

16.5. As decisões e atos referentes a este certame, serão comunicadas através do site da URBAM: www.urbam.com.br.

16.6. Para todas as questões suscitadas na execução do fornecimento, não resolvidas administrativamente, o foro será o da Comarca de São José dos Campos, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ACM

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

16.7. Fazem parte integrante e indissociável deste Edital, como se nele estivessem transcritos, os seguintes ANEXOS:

Anexo - Planilha de Valores.

Anexo - Termo de Referência.

Anexo - Formulário Mínimo da Solução.

Anexo - Indicadores Mínimos da Solução.

Anexo - Cronograma de Implantação.

Anexo - Prova de Conceito (POC).

Anexo - Qualificação para ME ou EPP.

Anexo - Minuta de Contrato.

Anexo - Termo de Ciência e de Notificação.

São José dos Campos, 13 de novembro de 2026.

Ademar C. Maciel

18/11/2026 08:41:20(UTC-03:00) SIGNIFLOW

Ademar Castilho Maciel

Chefe

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

ANEXO - PLANILHA DE VALORES

1. OBJETO

1.1. **Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de implantação, disponibilização e operação assistida de solução integrada de Ouvidoria e Canal de Denúncias em ambiente web (SaaS),** conforme quantitativos e especificações abaixo:

ITEM 1						
Item	**Código URBAM**	**Descrição**	**Qt.**	**Un.**	**Valor Unitário Estimado (R$)**	**Valor Global Estimado (R$)**
1	I022356	CONTRATACAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTACAO DE SERVICO DE IMPLANTACAO, DISPONIBILIZACAO E OPERACAO ASSISTIDA, DE SOLUCAO INTEGRADA DE OUVIDORIA E CANAL DE DENUNCIAS, EM AMBIENTE WEB - SAAS - (MEDICAO MENSAL)	12	UNID	5.638,00	67.656,00
VALOR GLOBAL DO ITEM						**67.656,00**

ACM

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

ANEXO - DECLARAÇÃO PARA ME ou EPP

Pregão n. _____

Processo _____

Objeto_____

A _____ (nome do licitante), inscrita no CNPJ sob n._____, com sede _____, através do seu representante legal e sob penas da lei, DECLARA para os devidos fins de direito que cumpre os requisitos legais para qualificação como MICROEMPRESA (ME) ou EMPRESA DE PEQUENO PORTE (EPP), estando apta a usufruir das disposições constantes nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº. 123/06.

Sendo expressão da verdade subscrevo-me.

Data,_____

_____

(nome do licitante e representante legal)

ACM

(12) 3908-6000 Rua Ricardo Edwards, 100 - Vila Industrial - São José dos Campos - SP CEP 12220-290

Informações do servidor

Servidor: https://latam.signiflow.com
Versão: 2026.0.1.4

Informações sobre fluxo de trabalho

ID do documento: 380602
Status: Concluído
Nome do documento: LCE103_Ouvidoria e Canal de Denúncias em ambiente web (SaaS)
Criado por: Compras URBAM
Páginas do documento: 12
E-mail do remetente: compras.assinatura@urbam.com.br
Assinaturas: 1
Rubricas: 11

Informações do documento

Soma de verificação do documento carregado:
72E4E4C75598293711CF1159E2AF2168
Código verificador da integridade do documento:
C14D673A6B68C8DDF7E9357FFF54CA07
Algoritmo hash de soma de verificação: SHA1

Informações de auditoria

Solicitado por: compras.assinatura@urbam.com.br
Data solicitada: quarta-feira, 18 de novembro de 2026 11:51:31
Formato da data: dddd, d' de 'MMMM' de 'yyyy HH:mm:ss
Fuso horário: UTC -03:00

Eventos

Documento carregado
Usuário: Compras URBAM <compras.assinatura@urbam.com.br>
Data: quarta-feira, 18 de novembro de 2026 08:38:43 (UTC -03:00)

Documento Iniciado
Usuário: Compras URBAM <compras.assinatura@urbam.com.br>
Data: quarta-feira, 18 de novembro de 2026 08:39:33 (UTC -03:00)

E-mail do fluxo de trabalho enviado
Usuário: Ademar C. Maciel <ademar@urbam.com.br>
Data: quarta-feira, 18 de novembro de 2026 08:39:39 (UTC -03:00)

Documento visualizado
Usuário: Ademar C. Maciel <ademar@urbam.com.br>
Data: quarta-feira, 18 de novembro de 2026 08:40:49 (UTC -03:00)

Field Signed (Digital)
Usuário: Ademar C. Maciel <ademar@urbam.com.br>
Data: quarta-feira, 18 de novembro de 2026 08:41:20 (UTC -03:00)
Informações adicionais: IP : 200.220.139.204. Browser : Chrome.

Workflow User Signed (Digital)
Usuário: Ademar C. Maciel <ademar@urbam.com.br>
Data: quarta-feira, 18 de novembro de 2026 08:41:26 (UTC -03:00)

Concluído
Usuário: Ademar C. Maciel <ademar@urbam.com.br>
Data: quarta-feira, 18 de novembro de 2026 08:41:26 (UTC -03:00)

E-mail enviado
Usuário: Ademar C. Maciel <ademar@urbam.com.br>
Data: quarta-feira, 18 de novembro de 2026 08:41:50 (UTC -03:00)

E-mail enviado
Usuário: Compras URBAM <compras.assinatura@urbam.com.br>
Data: quarta-feira, 18 de novembro de 2026 08:42:07 (UTC -03:00)