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

ANEXO – MINUTA DE CONTRATO

URBANIZADORA MUNICIPAL S.A – URBAM
Município de São José dos Campos
Estado de São Paulo

CONTRATO Nº xxx/xx

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E OPERAÇÃO ASSISTIDA DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS EM AMBIENTE WEB (SAAS)

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2026.11.13.102112

A **URBANIZADORA MUNICIPAL S/A - URBAM,** sociedade de economia mista, legalmente constituída, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 45.693.777/0001-17 e Inscrição Estadual nº. 645.033.117-110, estabelecida na Rua Ricardo Edwards nº. 100, Vila Industrial, nesta cidade, neste ato representada por sua Diretoria, conforme Estatuto Social e Ata vigentes, de ora em diante denominada simplesmente **URBAM / e ou CONTRATANTE**, e, do outro lado, **EMPRESA: xxxxxx**, pessoa jurídica de direito privado, legalmente constituída, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **xx.xxx.xxx/xxx-xx** e Inscrição Municipal nº C.C.M nº **xxxxx**, estabelecida na Rua **xxxxxxxxxxxxxxxx**, nº xxx , Bairro **xxxxxx**, na cidade de **xxxx/xx**, neste ato representada por **xxxxxxx**, nacionalidade, estado civil, profissão, portador do RG nº **xxxxxxx** e inscrito no CPF sob o nº **xxx.xxx.xxx.-xx**, residente e domiciliado na Rua **xxxxxx**, nº **xxx**, bairro **xxxxxx,** cidade e comarca de **xxxxx/xx** – CEP: **xxxxxxx**, de ora em diante denominada simplesmente **CONTRATADA**, considerando a adjudicação do objeto e a homologação da Licitação Eletrônica nº xxx/xx, Processo URBAM nº **2026.11.13.102112**, têm entre si, justo e contratado o seguinte:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto deste instrumento é **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 no Anexo Termo de Referência, Anexo Formulário Mínimo da Solução, Anexo Indicadores Mínimos da Solução, Anexo Cronograma de Implantação, anexos do edital, que passa a integrar este instrumento como se nele transcritos estivessem.

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

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O serviço deverá ser realizado conforme as *condições* constantes nos Anexos - Termo de Referência, Formulário Mínimo da Solução, Indicadores Mínimos da Solução, Cronograma de Implantação, anexos deste instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PRAZOS

3.1. Este contrato terá vigência de **13 (treze) meses**, contados da data de assinatura, podendo ser prorrogado conforme legislação vigente.

3.2. O prazo para implantação dos serviços será de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço de Implantação, a ser encaminhada para o endereço eletrônico xxxxx@xxxxxx.com.br.

3.3. A prestação dos serviços terá duração de 12 (doze) meses, com início no primeiro dia útil subsequente ao recebimento da Ordem de Serviço de Operação.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO

4.1. Os valores unitários e totais a serem pagos pela URBAM à contratada será conforme a seguir:

ITEM 1						
Item	**Código URBAM**	**Descrição**	**Qt.**	**Un**	**Valor Unitário (R$)**	**Valor Global (R$)**
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	un	R$ XX,XX	R$ XX,XX
					VALOR GLOBAL DO ITEM	R$ XX,XX

4.2. O valor global estimado da contratação é de R$ **xx,xx** (**xxxxx**).

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

CLÁUSULA QUINTA - DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

5.1. A medição dos serviços será mensal, a partir do aceite da implantação, mediante aprovação de planilha aprovada pelo fiscal da URBAM.

5.2. A medição considerará a disponibilidade da plataforma, o funcionamento dos canais e a conformidade da triagem com os fluxos definidos pela URBAM, além de relatórios entregues e o suporte técnico prestado.

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

5.2.1. O pagamento será aprovado e efetivado a partir da medição mensal e do cálculo da glosa, conforme os itens 4.2 das Condições do Objeto e 5.1 das Obrigações da Contratada, constantes do Anexo Termo de Referência.

5.3. Após a autorização do(a) fiscal do contrato da URBAM, a CONTRATADA deverá emitir a respectiva Nota fiscal para o CNPJ e endereço contido no Pedido de Compra, devendo ser preenchida conforme legislação vigente.

5.3.1. As notas fiscais de serviços e faturas emitidas para a Urbam devem ser enviadas exclusivamente pelo Portal de Fornecedores encontrado no site da Urbam através do link: https://urbamsjc.com.br/fornecedores.

5.4. A Nota Fiscal emitida em desacordo com essas condições será recusada pela URBAM.

5.5. O pagamento ocorrerá em 21 (vinte e um) dias contados data de inclusão da respectiva Nota Fiscal ou Fatura no Portal de Fornecedores.

5.6. O pagamento ocorrido além do prazo estabelecido, sujeitará a URBAM ao pagamento de multa de 1% (um por cento) aplicada sobre o valor devido.

CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE DE PREÇOS

6.1. Os preços referidos constituirão, a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita execução do objeto deste contrato.

6.2. Os preços contratados somente poderão ser reajustados 12 (doze) meses após a assinatura do contrato, mediante aplicação da variação do IPC-FIPE apurada no período que medeia entre a data da apresentação da proposta e o mês imediatamente anterior ao do cabimento do reajuste.

6.3. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da Contratada devidamente instruídos e endereçado ao Departamento de Administração de Contratos da URBAM, devendo a Contratada exercer, perante a URBAM, seu direito ao reajuste dos preços do Contrato até 30 (trinta) dias antes de completar a anualidade prevista no item 6.2. A ausência de pedido de reajuste nesse prazo implicará em renúncia ao recebimento do reajuste em relação ao período transcorrido.

6.4. A base de cálculo do reajuste será sempre o valor praticado na ocasião do pedido de reajuste, tendo como período de apuração os últimos 12 meses de vigência do ajuste.

6.5. Em nenhuma hipótese será concedido reajuste em menos de 12 meses após o último reajustamento.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

7.1. Pela **inexecução parcial do objeto contratado**: advertência e/ou multa, ou rescisão e multa equivalente a 15% (quinze por cento) sobre o valor do saldo remanescente do contrato.

7.2. Pela **inexecução total do objeto contratado:** rescisão e multa equivalente a até 30% (trinta por cento) do valor total do contrato.

7.3. A CONTRATADA será punida com o impedimento de licitar e contratar com a URBAM e será descredenciada de seu cadastro de fornecedores, e incluso no cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, nos termos do artigo 37da Lei Federal nº 13.303/2016; pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo de multa de até 30% (trinta por cento) do valor estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:

7.3.1. Apresentação de documentação falsa;

7.3.2. Retardamento da execução do objeto;

7.3.3. Falhar na execução do contrato;

7.3.4. Fraudar na execução do contrato;

7.3.5. Comportamento inidôneo;

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

7.3.6. Declaração falsa;

7.3.7. Fraude fiscal.

7.4. Para os fins dos itens 7.3.2 e 7.3.3, compreendendo ainda a ausência ou atraso na prestação dos serviços, será aplicada advertência ou multa de mora sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do horário definido para o início até término do prazo estipulado nas seguintes condições:

De 01 a 02 dias: multa equivalente a 3% (três por cento) do valor mensal.

De 03 a 04 dias: multa de 4% (quatro por cento) do valor mensal.

Após 4 dias: multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal, podendo a critério da URBAM, configurar inexecução parcial ou total do objeto, conforme o caso.

7.5. Em todos os casos de aplicação de penalidades, será assegurado à empresa prazo para apresentação de defesa.

7.6. As penalidades previstas são autônomas e poderão ser cumuladas com a multa, aplicando-se às sanções previstas na Lei 13.303/2016.

7.7. As multas que forem aplicadas poderão ser descontadas dos pagamentos efetuados à empresa contratada, bastando apenas prévia comunicação por escrito, ainda que oriundos de fornecimento diverso do tratado neste processo administrativo.

7.8. Não havendo crédito que possa ser utilizado para compensação das multas aplicadas, o seu valor deverá ser pago à URBAM, dentro de 10 (dez) dias úteis da data de sua notificação, mediante depósito bancário.

CLÁUSULA OITAVA - DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO

8.1. O objeto do contrato somente será recebido quando executado perfeitamente de acordo com as condições contratuais e o atendimento ao Termo de Referência do Anexo deste instrumento.

8.2. O recebimento definitivo do objeto do contrato somente se dará com a conclusão definitiva dos serviços contratados e com a quitação da sua respectiva fatura.

8.3. A responsabilidade da empresa contratada pela qualidade, correção e segurança dos serviços, subsistirá na forma da Lei, até a conclusão definitiva dos serviços contratados.

CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO DO CONTRATO

9.1. O contrato poderá ser rescindido, de pleno direito, nos casos elencados no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da URBAM.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

10.1. Este contrato é regido pelas cláusulas aqui estabelecidas, bem como pelas disposições da Lei nº 13.303/2016 e Regulamento Interno de Licitações e Contratos da URBAM.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Na contagem dos prazos estabelecidos excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

11.2 A empresa contratada deverá:

11.2.1. Responsabilizar-se pelo pagamento dos salários dos funcionários alocados bem como de todos os encargos sociais e trabalhistas, horas extras diurnas e noturnas, vale transporte, refeição, uniforme e EPI's, enfim, cumprir toda a legislação trabalhista pertinente aos seus empregados que atuarem no presente contrato, tendo a URBAM odireito de fiscalização a qualquer tempo.

11.2.2. Observar os preceitos relativos às leis trabalhistas, previdenciárias, assistenciais, securitárias e sindicais, com total isenção e exclusão da URBAM em qualquer procedimento judicial ou extrajudicial.

11.2.3. Responsabilizar-se pelos danos materiais em bens móveis ou imóveis da URBAM ou de terceiros, bem como pelos danos pessoais causados pelos empregados da

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

CONTRATADA, sejam eles dolosos ou culposos, obrigando-se a repará-los imediatamente, naquilo que couber, inclusive referente aos danos previstos na legislação ambiental.

11.3. Todos os encargos trabalhistas, previdenciários e outros relativos aos empregados da Contratada, tais como, salários, indenizações, seguros, 13º salário, horas extras, FGTS, INSS, entre outros, serão de sua exclusiva responsabilidade, não havendo quaisquer ônus dessanatureza para a Contratante, mesmo na hipótese de eventual ajuizamento de ação de reclamaçãotrabalhista em que figure no polo passivo como segunda reclamada.

11.4. Caso sejam propostas Ações Trabalhistas, também em face da Contratante, decorrentes de pleitos oriundos da Prestação de Serviços, a Contratada obriga-se a requerer no primeiro ato em que se pronunciar nos autos do processo judicial, a ilegitimidade Passiva *ad causam* da Contratante, assumindo todo ônus que esta vier a ter em decorrência da existência da demanda judicial.

11.5. Se a Contratante, porventura, não for excluída da lide por qualquer motivo, e, ao final, forcondenada ao pagamento das verbas pleiteadas, a Contratada obriga-se a ressarci-la de todas asdespesas que incorrer, no máximo em 15 (quinze) dias após efetuado o pagamento.

11.6. Caso a Contratada não cumpra o avençado na alínea acima, poderá a Contratante**,** a seu critério, descontar o valor da condenação diretamente do pagamento da Contratada, ou executar o valor pago, sem prejuízo das penalidades previstas no edital.

11.7. A Contratada assume, expressamente, toda responsabilidade civil e criminal decorrente dos serviços prestados, comprometendo-se a isentar a Contratante de quaisquer responsabilidades oriundas do pacto contratual.

11.8. Em caso do ajuizamento de ações trabalhistas pelos empregados da CONTRATADA ou da verificação da existência de débitos previdenciários, decorrentes da execução do presente contrato pela CONTRATADA, com a inclusão da Urbam no pólo passivo como responsável subsidiário, o CONTRATANTE poderá reter, das parcelas vincendas, o correspondente a três vezes o montante dos valores em cobrança, que serão complementados a qualquer tempo com nova retenção em caso de insuficiência.

11.9. A retenção prevista no parágrafo anterior será realizada na data do conhecimento pela Urbam da existência da ação trabalhista ou da verificação da existência de débitos previdenciários.

11.10. Somente será liberada com o trânsito em julgado da decisão de improcedência dos pedidos ou do efetivo pagamento do título executivo judicial ou do débito previdenciário pela Adjudicatária.

11.11. Em não ocorrendo nenhuma das hipóteses previstas da retenção, o CONTRATANTE efetuará o pagamento devido nas ações trabalhistas ou dos encargos previdenciários, com o valor retido, nãocabendo, em nenhuma hipótese, ressarcimento à CONTRATADA.

11.12. Ocorrendo o término do contrato sem que tenha se dado a decisão final da ação trabalhista ou decisão final sobre o débito previdenciário, o valor ficará retido e será pleiteado em processo administrativo após o trânsito em julgado e/ou o pagamento da condenação/dívida.

11.13. Caso sejam propostas Ações Indenizatórias, também em face da Contratante, decorrentes de pleitos oriundos da Prestação de Serviços, por negligência, imperícia e imprudência, obriga-se a Contratada a requerer no primeiro ato em que se pronunciar nos autos do processo judicial, a ilegitimidade Passiva *ad causam* da Contratante, assumindo todo ônus que esta vier a ter em decorrência da existência da demanda judicial.

11.14. A Contratada deverá seguir pontualmente as legislações referentes a Segurança do Trabalho, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Edital.

11.15. Fica vinculado este contrato à proposta e ao processo que autorizou a sua celebração.

11.16. A CONTRATADA fica obrigada a manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas e manter as condições de habilitação e qualificação exigidas no curso deste procedimento.

11.17. A CONTRATADA declara estar ciente dos termos do Código de Conduta e Integridade da URBAM disponível em *https://www.urbam.com.br/arquivos/codigo-de-conduta.pdf*, bem como se compromete a divulga-lo para seus colaboradores.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PROTEÇÃO DE DADOS

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

12.1. As Partes garantem que os seus representantes legais que subscrevem este instrumento consentem e concordam, de forma livre e inequívoca, que a outra Parte disponha de seus dados pessoais tão somente para a execução deste Contrato e para o cumprimento das obrigações legais.

12.2. A URBAM juntamente com a CONTRATADA se compromete, por si e por seus colaboradores, a atuar no presente instrumento em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD Nº 13.709/2018.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO

13.1. As partes elegem o foro da comarca de São José dos Campos, Estado de São Paulo, para dirimirem quaisquer dúvidas oriundas deste instrumento, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim, justos e contratados, assinam o presente instrumento eletronicamente, juntamente com duas testemunhas, para os devidos fins e efeitos de direito.

São José dos Campos,

URBANIZADORA MUNICIPAL S/A - URBAM

EMPRESA:

TESTEMUNHAS:

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

ANEXO - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: URBANIZADORA MUNICIPAL S/A - URBAM

CONTRATADO: xxxxxxxxxxxxx

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): xxx/XX

OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO E OPERAÇÃO ASSISTIDA DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS EM AMBIENTE WEB (SAAS)

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeito a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;

b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;

c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (https://doe.tce.sp.gov.br), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;

d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do " Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos Termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024, conforme " Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa(s).

e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;

b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

São José dos Campos, xx de xxxxx de 2026

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

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO; RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE E ORDENADORES DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: xxxxxxxxxx (Autoridade Máxima do Órgão/Entidade)

Cargo: Diretor-Presidente

CPF: xxx.xxx.xxx-xx

Assinatura: _____

Nome: xxxxxxxxxxxxxx

Cargo: Diretor Técnico

CPF: xxx.xxx.xxx-xx

Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: xxxxxxxx

Cargo: Proprietária

CPF: xxx.xxx.xxx-xx

Assinatura: _____

FISCAL DO CONTRATO

Nome: xxxxxxxx

Cargo: Proprietária

CPF: xxx.xxx.xxx-xx

Assinatura: _____

FISCAL SUPLENTE DO CONTRATO

Nome: xxxxxxxx

Cargo: Proprietária

CPF: xxx.xxx.xxx-xx

Assinatura: _____

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