



Governo de Mato Grosso
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2026/SAAF/SEFAZ

Processo: SEFAZ-PRO-2025/03333

OBJETO: *Contratação de serviços especializados de mensagem eletrônica para o envio automatizado de mensagens, incluindo e-mails e SMS, traz melhorias à comunicação da SEFAZ/MT com os contribuintes e outras partes interessadas. O serviço deve contemplar alta disponibilidade, segurança, rastreabilidade e integração com os sistemas internos da SEFAZ/Para MT, por meio de APIs, garantindo a interoperabilidade com o sistema de Conta Corrente Fiscal (CCF) e o sistema de gestão do IPVA.*

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Após a publicação do edital da licitação em epígrafe, com sessão de abertura das propostas agendada para 02 de junho de 2026, foi apresentado pedido de esclarecimento pela advogada MARCELLE GOMES FERREIRA DOS SANTOS, no dia 27/05/2026.

Os questionamentos trataram de aspectos técnicos do objeto licitado, sobre os quais o Pregoeiro não possui conhecimento técnico para analisar, de modo que, com fundamento no art. 142, § 4º, do Decreto Estadual n. 1.525/2022¹, foi solicitada a manifestação da área técnica correspondente, responsável pela elaboração do termo de referência e especificações técnicas, qual seja, Coordenadoria de Promoção de Regularidade Fiscal - CPRF.

A manifestação foi enviada pela CPRF em 02 de junho de 2026, respondendo todos os questionamentos apresentados:

¹ § 4º Sobre o pedido de esclarecimento ou impugnação, é facultado ao agente de contratação, comissão ou pregoeiro solicitar manifestação de profissionais com conhecimento sobre o objeto licitado, ou ainda, aos setores contábil e financeiro do próprio órgão licitante ou entidade promotora da licitação.





Governo de Mato Grosso
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

ITEM	Questionamento	Resposta da CPRF
1	<p>As principais plataformas de software líderes em Automação de Marketing e Gestão de Relacionamento (SaaS) operam por meio de processamento em filas assíncronas em nuvem, cujo foco principal é o enriquecimento de dados, a segmentação inteligente e a execução de réguas de engajamento baseadas no comportamento do contribuinte. Essas ferramentas não atuam como motores síncronos de disparo transacional puro (gateways de envio imediato de milissegundos).</p> <p>A imposição de uma métrica rígida de vazão (throughput) de 5 minutos para 90% de qualquer volume de envio descaracteriza o uso de soluções especializadas em relacionamento com o cidadão, limitando drasticamente a competitividade do certame e eliminando as plataformas de maior maturidade de mercado.</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Para fins de ampla competitividade e aderência às melhores práticas de tecnologia, este órgão aceita que o requisito de envio em até 5 minutos seja aplicado única e exclusivamente para e-mails transacionais críticos (ex: redefinição de senhas ou alertas urgentes do IPVA)? Desta forma, para as comunicações gerais, réguas de relacionamento informativo e fluxos automatizados de médio/longo prazo, o órgão aceitará o fluxo de processamento e envio assíncrono padrão de mercado das plataformas de Automação de Marketing?</p>	<p>Deferido parcialmente o pedido.</p> <p>Em observância aos princípios da razoabilidade, competitividade e busca da proposta mais vantajosa, bem como às disposições dos itens 4.1 (Capacidade e Escalabilidade) e 4.2 (Alta Disponibilidade e SLA) do Termo de Referência, a Administração admite a diferenciação entre comunicações transacionais críticas e comunicações informativas.</p> <p>Assim, o requisito previsto no item 4.1 do Termo de Referência, relativo ao processamento e envio de mensagens em até 5 (cinco) minutos, aplicar-se-á exclusivamente às comunicações transacionais críticas, tais como redefinição de credenciais, alertas fiscais urgentes e notificações com impacto imediato na regularidade fiscal do contribuinte.</p> <p>Para comunicações informativas, campanhas institucionais, réguas de relacionamento e fluxos automatizados de médio e longo prazo, será admitido processamento assíncrono compatível com o modelo operacional das plataformas SaaS de mercado.</p> <p>A flexibilização ora admitida não afasta a obrigação da futura contratada quanto ao cumprimento dos indicadores de desempenho, disponibilidade, rastreabilidade e entregabilidade previstos no Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados (IMR).</p>
2	<p>As soluções líderes de mercado em Automação de Marketing e Relacionamento operam sob o modelo de contratação SaaS (Software as a Service) de prateleira, onde a infraestrutura em nuvem é compartilhada globalmente, garantindo altos índices de disponibilidade e segurança de forma padronizada para dezenas de milhares de clientes. Por essa natureza de modelo de negócios, os principais fabricantes globais e nacionais regulam suas contratações por Termos de Uso padronizados, os quais não comportam a assinatura de cláusulas penais bilaterais de multas progressivas personalizadas ou regimes específicos de sanções financeiras diretas por conta de oscilações pontuais de SLA.</p>	<p>Mantêm-se integralmente as exigências de disponibilidade, níveis de serviço (SLA), responsabilidades e penalidades previstas no Termo de Referência e na minuta contratual.</p> <p>Nos termos da Lei nº 14.133/2021, os contratos administrativos submetem-se ao regime jurídico de direito público, cabendo à Administração estabelecer as condições de execução, fiscalização, aplicação de penalidades e responsabilização contratual, inclusive mediante cláusulas sancionatórias e Instrumento de Medição de Resultados (IMR).</p>





Governo de Mato Grosso

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>A manutenção de uma regra de penalização financeira estrita e customizada para um ambiente SaaS padronizado atua como uma barreira de entrada que afasta as soluções mais maduras, robustas e seguras do mercado, restringindo severamente a competitividade do certame, o que contraria o espírito do art. 20 da Lei nº 14.133/2021.</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Visando garantir a ampla competitividade e permitir a participação das plataformas SaaS líderes de mercado, este órgão aceitará que as condições de disponibilidade, responsabilidade e níveis de serviço (SLA) sejam regidas estritamente de acordo com as Políticas de Segurança e os Termos de Uso padrão de mercado do fabricante da solução tecnológica, mitigando-se a aplicação de multas contratuais progressivas exclusivas sobre o valor mensal?</p>	<p>O modelo de contratação SaaS (Software as a Service) é admitido no presente certame, desde que compatível com as exigências editalícias e contratuais estabelecidas pela Administração, não sendo possível a substituição ou mitigação das obrigações contratuais por políticas privadas, termos de uso padronizados ou contratos de adesão do fabricante da solução tecnológica.</p> <p>A futura contratada permanecerá responsável pela plena execução do objeto, inclusive quanto aos níveis mínimos de desempenho, disponibilidade e continuidade dos serviços contratados.</p>
3	<p>As plataformas líderes de mercado em Automação de Marketing e Relacionamento operam estritamente sob o modelo SaaS (Software as a Service) de prateleira. Nesse ecossistema, a infraestrutura em nuvem, os planos de contingência e as políticas de segurança da informação são estruturados de forma corporativa global, aplicando-se uniformemente a toda a base de clientes para garantir a integridade da operação em escala.</p> <p>Por questões de segurança cibernética e de conformidade com a própria LGPD, provedores de soluções SaaS padronizadas não fornecem logs técnicos brutos de tráfego de servidores internos na interface do usuário, assim como não segregam Planos de Recuperação de Desastres (DRP) ou tempos de recuperação (RTO/RPO) de forma customizada por contrato individual. Tais exigências são típicas de contratos de desenvolvimento de software sob demanda (fábricas de software) ou de infraestrutura dedicada (IaaS/Data Centers privados), e sua manutenção em um edital de contratação de software de relacionamento atua como uma barreira que elimina do certame as soluções tecnológicas mais maduras, seguras e eficientes do mercado.</p> <p>Ademais, os riscos associados a requisições de API podem ser</p>	<p>Indeferido o pedido.</p> <p>Mantêm-se as exigências de segurança, continuidade operacional, rastreabilidade e governança previstas nos itens 4.2, 15 e 20 do Termo de Referência.</p> <p>Considerando que a solução contratada realizará o tratamento de dados fiscais, financeiros e cadastrais protegidos por sigilo, a contratação deverá observar requisitos mínimos de confidencialidade, integridade, disponibilidade, rastreabilidade e auditabilidade compatíveis com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e com as boas práticas de segurança da informação.</p> <p>Nesse contexto, a apresentação exclusiva de políticas corporativas genéricas do fabricante, embora relevante para fins de governança, não supre integralmente as necessidades de controle, continuidade operacional, fiscalização contratual e evidências técnicas exigidas pela Administração.</p> <p>A Administração não exige infraestrutura dedicada ou segregação física exclusiva por contrato, permanecendo, contudo, mantidas as exigências relacionadas à recuperação de desastres, rastreabilidade de eventos e disponibilização das evidências técnicas necessárias à adequada fiscalização da execução contratual, nos termos previstos no Termo de Referência.</p>



SEFAZDIC202617185



GOVERNO DE MATO GROSSO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>perfeitamente auditados pelo próprio órgão na ponta emissora (sistemas internos da SEFAZ que consomem o serviço).</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Visando assegurar a ampla competitividade e a eficiência da contratação, este órgão aceitará, para fins de comprovação de governança e segurança, o fornecimento da Política de Segurança da Informação corporativa e global do fabricante da solução (alinhada às diretrizes da ISO/IEC 27001 e LGPD), dispensando-se a exigência de planos de desastre (PCS/DRP) individualizados e a disponibilização de logs brutos de servidores ou relatórios de phishing customizados por cliente na interface?</p>	
4	<p>As plataformas líderes de mercado em Automação de Marketing e Relacionamento operam sob o modelo SaaS (Software as a Service) de prateleira, disponibilizando APIs públicas padronizadas e altamente seguras que atendem globalmente a milhares de empresas e órgãos públicos. Por sua arquitetura uniforme, esse modelo de software adota, por padrão, chaves de autenticação (API Tokens) de longa duração associadas a perfis administrativos, e aplica limites de requisição fixos (rate limiting) para assegurar a estabilidade e a integridade do ambiente em nuvem contra ataques de negação de serviço.</p> <p>Exigências operacionais específicas como rotação automática compulsória por software a cada 90 dias, segregação de escopo por endpoint e priorização customizada de filas internas são características exclusivas de sistemas desenvolvidos sob demanda (fábricas de software), e sua manutenção em um edital de contratação de um software SaaS de mercado restringe severamente a competitividade do certame, eliminando as ferramentas de maior maturidade tecnológica.</p> <p>Vale ressaltar que a governança exigida pelo órgão pode ser integralmente suprida por boas práticas de TI na ponta emissora, visto que:</p> <p>1) A equipe de TI da SEFAZ pode efetuar a revogação e a geração manual de uma nova chave diretamente na interface da plataforma a cada 90</p>	<p>Indeferido o pedido.</p> <p>Mantêm-se as exigências previstas nos itens 4.2 e 15 do Termo de Referência quanto aos requisitos mínimos de segurança, autenticação e governança das integrações via API.</p> <p>A exigência de mecanismos relacionados à gestão segura de credenciais, controle de escopo de acesso e proteção das integrações visa assegurar a confidencialidade, integridade e rastreabilidade dos dados fiscais e cadastrais tratados pela solução, em conformidade com as diretrizes de segurança da informação adotadas pela Administração Pública.</p> <p>Não se mostra adequada a transferência à SEFAZ/MT das responsabilidades relacionadas à governança de autenticação, controle de acesso e gerenciamento seguro das integrações, especialmente quando tais requisitos integram os parâmetros mínimos de segurança esperados da solução contratada.</p> <p>A Administração não exige arquitetura proprietária específica ou tecnologia exclusiva, sendo admitido o modelo SaaS, desde que compatível com os requisitos técnicos mínimos estabelecidos no Termo de Referência.</p>



SEFAZ/DIC/2026/17185



Governo de Mato Grosso

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>dias;</p> <p>2) O controle granular e a priorização dos dados em lote podem ser gerenciados pela fila de mensageria interna da própria SEFAZ, antes do disparo das requisições HTTP para a contratada.</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Visando garantir a ampla competitividade do processo licitatório, este órgão aceitará que a integração ocorra por meio das APIs públicas e padronizadas do fabricante da solução tecnológica — que operam com chaves permanentes (gerenciáveis manualmente pelo usuário administrador) e limites globais de requisição (rate limiting) definidos por plano —, ficando sob responsabilidade técnica da SEFAZ/MT a governança de rotação temporal e a ordenação de prioridade no envio dos lotes em seus sistemas de origem?</p>	
5	<p>As principais plataformas globais e nacionais de software SaaS (Software as a Service) de prateleira adotam, por diretriz de segurança e eficiência operacional, canais de suporte técnico prioritariamente digitais, tais como Chat Online em tempo real e sistemas de Help Desk (abertura de chamados estruturados).</p> <p>No suporte a ferramentas de alta complexidade técnica — que envolvem automação de fluxos, análise de métricas de entregabilidade e integrações de API —, o suporte via voz (telefone) mostra-se ineficiente, pois não permite o compartilhamento síncrono de logs de erro, capturas de tela (screenshots), payloads de requisições HTTP ou trechos de código de programação. Em contrapartida, o suporte via Chat Online e Help Desk assegura a rastreabilidade integral do atendimento, gerando transcrições escritas automáticas e permitindo a anexação de evidências técnicas fundamentais para a rápida resolução de incidentes complexos. Dessa forma, a manutenção da obrigatoriedade do canal telefônico restringe a competitividade e afasta as soluções de software mais modernas do mercado.</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Visando ampliar a competitividade do certame e garantir um modelo de</p>	<p>A Administração reconhece a eficiência dos canais digitais de suporte, tais como chat online e sistema de chamados (Help Desk), especialmente para registro, rastreabilidade e compartilhamento de evidências técnicas.</p> <p>Entretanto, mantém-se a exigência de atendimento telefônico como canal complementar de suporte, considerando sua relevância em situações críticas que demandem acionamento imediato, especialmente em cenários de indisponibilidade sistêmica ou incidentes com potencial impacto à arrecadação e aos serviços fazendários.</p> <p>Dessa forma, os canais digitais e telefônicos são considerados complementares, e não excludentes, permanecendo mantidas as exigências previstas no Termo de Referência.</p>



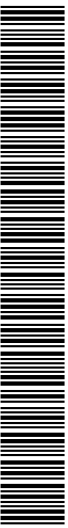
SEFAZDIC202617185



Governo de Mato Grosso

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>atendimento mais seguro, célere e auditável para a equipe de TI do órgão, este documento aceitará a prestação de suporte técnico especializado por meio de canais exclusivamente digitais — englobando Chat Online em tempo real na interface e sistema de Help Desk via chamados —, com os SLAs de resposta devidamente garantidos para o plano contratado, dispensando-se a obrigatoriedade de atendimento via terminal telefônico?</p>	
6	<p>Dependência de Infraestrutura de Terceiros (Operadoras e Gateway SMS) O envio de mensagens SMS, por sua natureza técnica intrínseca, opera em uma cadeia de processamento composta por múltiplos elos independentes e externos ao fornecedor da plataforma SaaS de Automação de Marketing. Após o disparo da requisição pelo software contratado, a mensagem trafega obrigatoriamente por um gateway de comunicação (provedor especializado em mensageria, ex.: Twilio, Zenvia, Sinch) e, na sequência, é encaminhada às operadoras de telefonia móvel (Vivo, Claro, TIM, Oi), que detêm o monopólio técnico da entrega final ao aparelho do destinatário. Os tempos de processamento, eventuais bloqueios antispam, throttling regulatório imposto pelas operadoras e variações de tráfego na malha de telecomunicações são variáveis fora do controle gerencial e contratual do fornecedor de software de Automação de Marketing. A imposição de SLAs de vazão sobre uma cadeia em que parte substancial dos elos é operada por terceiros — inclusive concessionárias reguladas pela ANATEL — transfere ao licitante um risco que ele não tem prerrogativa técnica de mitigar, contrariando o princípio da proporcionalidade contratual previsto no art. 5º da Lei nº 14.133/2021. Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Visando assegurar a aderência técnica do edital à realidade operacional do mercado, este órgão aceitará que os SLAs de vazão e tempo de processamento de mensagens SMS sejam aplicáveis exclusivamente ao perímetro técnico sob gestão direta da contratada (recebimento da requisição, enfileiramento e envio ao gateway de mensageria), excluindo-se da apuração de penalidades os tempos e eventuais falhas decorrentes do gateway terceirizado e das operadoras de telefonia móvel, cuja responsabilidade técnica e regulatória recai sobre fornecedores externos não vinculados contratualmente à licitante?</p>	<p>Indeferido o pedido.</p> <p>Mantêm-se os critérios de desempenho e níveis de serviço (SLA) previstos nos itens 4.1, 4.2 e 20 do Termo de Referência para a solução de mensageria contratada.</p> <p>Embora o serviço de envio de SMS envolva integração com gateways e operadoras de telefonia, tais componentes integram a cadeia necessária à execução do objeto contratado, cabendo à futura contratada adotar as medidas técnicas e operacionais necessárias para assegurar a adequada prestação do serviço.</p> <p>A existência de fornecedores, gateways ou parceiros intermediários não afasta a responsabilidade contratual da contratada perante a Administração quanto ao cumprimento dos níveis mínimos de desempenho, disponibilidade e processamento estabelecidos no Edital, no Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados (IMR).</p> <p>Eventuais ocorrências relacionadas a terceiros poderão ser avaliadas pela fiscalização contratual no contexto da análise técnica dos incidentes reportados, observadas as evidências apresentadas pela contratada e as disposições previstas no ajuste contratual.</p>

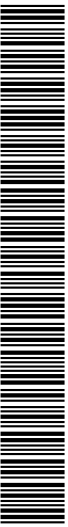




GOVERNO DE MATO GROSSO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

7	<p>As plataformas líderes de mercado em Automação de Marketing e Relacionamento operam sob arquitetura multi-tenant compartilhada, na qual a infraestrutura de processamento atende simultaneamente a milhares de clientes em escala global. Para garantir a estabilidade do ambiente, a entregabilidade das mensagens e a aderência às boas práticas de mercado — incluindo políticas antispam das operadoras de telefonia e dos provedores de e-mail (Gmail, Outlook, Yahoo) —, o padrão técnico universalmente adotado é o disparo segmentado em lotes (batches), com cadência progressiva ao longo do tempo.</p> <p>Estratégias técnicas consagradas como o aquecimento de IPs de envio, o aquecimento de números de telefone (long codes e short codes), o respeito a janelas regulatórias de comunicação e o disparo escalonado por faixas horárias são pré-requisitos operacionais para assegurar elevadas taxas de entregabilidade e evitar bloqueios em massa por mecanismos antifraude das operadoras. A pretensão de disparo simultâneo de bases volumosas (na ordem de centenas de milhares ou milhões de mensagens) em uma única janela temporal contraria frontalmente o padrão técnico de mercado, podendo inclusive degradar a entregabilidade final das mensagens em prejuízo do próprio órgão contratante.</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Visando garantir tanto a aderência às melhores práticas técnicas de mercado quanto a maximização da entregabilidade efetiva das comunicações, este órgão aceitará que as campanhas de comunicação em massa (e-mail marketing e SMS) sejam executadas de forma escalonada, em lotes técnicos definidos em conjunto entre as equipes técnicas da contratada e do órgão, observando-se as boas práticas de aquecimento de IPs, aquecimento de números, janelas regulatórias e cadência progressiva, sem que a distribuição temporal dos envios configure descumprimento de SLA ou enseje aplicação de penalidades contratuais?</p>	<p>Deferido parcialmente o pedido.</p> <p>A Administração reconhece a relevância técnica de práticas como aquecimento gradual de IPs (IP warm-up), aquecimento de números remetentes e escalonamento de disparos, visando preservar a reputação dos domínios institucionais e maximizar a entregabilidade das comunicações, em conformidade com os parâmetros previstos nos itens 4.1, 4.2 e 20 do Termo de Referência.</p> <p>Contudo, o processamento escalonado de campanhas e o fracionamento de envios em lotes deverão ser previamente alinhados e aprovados pela fiscalização técnica do contrato, observadas as necessidades operacionais, os níveis mínimos de desempenho e a urgência das comunicações fazendárias.</p> <p>Os envios executados conforme cronograma previamente aprovado pela SEFAZ/MT não serão considerados, por si só, como descumprimento de SLA ou motivo para aplicação de penalidades contratuais.</p>
8	<p>Definição Técnica de "Mensagem Processada"</p> <p>A métrica de "mensagem processada em até 5 minutos" prevista no edital pode admitir múltiplas interpretações técnicas distintas ao longo da cadeia de envio, cada qual com implicações operacionais e contratuais</p>	<p>Deferido o pedido.</p> <p>Para fins de fiscalização contratual e aferição do Acordo de Nível de Serviço (SLA), nos termos dos itens 4.1, 4.2 e 20 do Termo de Referência e do Instrumento de</p>





GOVERNO DE MATO GROSSO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>substancialmente diferentes. Em arquiteturas modernas de Automação de Marketing, uma mensagem percorre, em sequência, as seguintes etapas: (i) recebimento da requisição pela plataforma contratada; (ii) enfileiramento na infraestrutura interna; (iii) envio para o gateway de mensageria especializado (no caso de SMS) ou para o servidor SMTP de saída (no caso de e-mail); (iv) processamento pelo gateway/SMTP; (v) entrega à operadora de telefonia ou ao servidor de destino; e (vi) entrega final ao dispositivo ou caixa postal do destinatário.</p> <p>A ausência de definição precisa sobre qual etapa da cadeia configura, formalmente, a "mensagem processada" para fins de apuração do SLA gera insegurança jurídica e operacional, podendo ensejar interpretações divergentes entre contratada e contratante no momento da fiscalização contratual. Vale destacar que apenas as etapas (i) a (iii) encontram-se sob gestão direta da contratada, conforme já exposto em questionamento anterior referente à dependência de operadoras de telefonia.</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Visando garantir a segurança jurídica e a clareza operacional na apuração de SLAs, este órgão aceitará definir formalmente que, para fins do requisito de processamento em até 5 minutos, considera-se "mensagem processada" o ato de envio efetivo da mensagem pela plataforma contratada ao gateway de mensageria (no caso de SMS) ou ao servidor SMTP de saída (no caso de email), excluindo-se da apuração os tempos de trânsito e entrega operados por terceiros (gateways especializados, servidores de destino e operadoras de telefonia)?</p>	<p>Medição de Resultados (IMR), considerar-se-á como "mensagem processada" o instante do envio efetivo da mensagem pela plataforma da contratada ao gateway de mensageria, no caso de SMS, ou ao servidor SMTP de saída, no caso de e-mail.</p> <p>Não serão computados, para fins de apuração do SLA de processamento, os tempos de trânsito, roteamento ou entrega final atribuíveis à infraestrutura de terceiros, tais como operadoras de telefonia, gateways externos ou servidores de destino.</p>
9	<p>Implementação Evolutiva de Requisitos de Arquitetura de API Conforme já exposto em questionamento técnico anterior sobre arquitetura de APIs, as plataformas SaaS de prateleira líderes de mercado operam sob padrões globais de autenticação que não contemplam, de forma nativa, exigências específicas como rotação compulsória de tokens a cada 90 dias, segregação de escopo por endpoint individualizado e priorização customizada de filas internas. Ainda que se reconheça a legitimidade do órgão em buscar elevados padrões de segurança da informação, eventual implementação dessas características na plataforma SaaS contratada demanda esforço estruturante de engenharia, envolvendo equipes dedicadas e prazos compatíveis com a complexidade da</p>	<p>Indeferido o pedido.</p> <p>Mantêm-se as exigências técnicas e de segurança previstas nos itens 4.2 e 15 do Termo de Referência, as quais deverão estar disponíveis e operacionais desde o início da execução contratual.</p> <p>Os requisitos relacionados à governança de APIs, controle de acesso, segregação de escopo e gestão segura de credenciais constituem elementos essenciais da solução contratada, especialmente em razão do tratamento de dados fiscais e cadastrais protegidos por sigilo.</p>



SEFAZDIC202617185



Governo de Mato Grosso

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>entrega.</p> <p>Considerando o horizonte de contratação previsto no edital — vigência inicial de 12 meses com possibilidade de prorrogação por até 10 anos — , mostra-se tecnicamente viável e contratualmente justo o estabelecimento de um cronograma evolutivo de implementação, em que os requisitos de arquitetura de API mais específicos sejam entregues de forma faseada ao longo dos primeiros meses de execução contratual, garantindo a aderência integral antes da renovação do primeiro ciclo anual. Tal modelagem é consistente com o disposto no art. 19 da Lei nº 14.133/2021, que admite contratações com entregas evolutivas mediante adequado planejamento.</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Caso o órgão entenda como essencial a manutenção integral dos requisitos específicos de arquitetura de API (rotação automática a cada 90 dias, segregação de escopo por endpoint e priorização customizada), este órgão aceitará que a implementação dessas características ocorra de forma evolutiva e faseada ao longo dos primeiros 10 (dez) meses de vigência contratual, mediante apresentação de cronograma técnico detalhado pela contratada na fase de planejamento da execução, garantindo-se que a totalidade dos requisitos esteja plenamente operacional antes do encerramento do primeiro ciclo anual do contrato?</p>	<p>Nesse contexto, não será admitida a concessão de prazo adicional de até 10 (dez) meses para implementação de funcionalidades estruturais consideradas críticas para a segurança e operação da solução.</p> <p>Eventuais ajustes evolutivos, melhorias incrementais ou adequações não essenciais poderão ocorrer no curso da execução contratual, desde que não comprometam os requisitos mínimos estabelecidos no Edital e no Termo de Referência.</p>
10	<p>Aquecimento de IP e Reputação de Domínio na Prova de Conceito</p> <p>A entregabilidade de e-mails em larga escala é regida por mecanismos rígidos de reputação operados pelos grandes provedores de caixa postal (Gmail, Outlook, Yahoo, Apple Mail), os quais avaliam continuamente o comportamento do IP de envio e do domínio remetente antes de classificar as mensagens como legítimas, promocionais ou spam. Para que um novo IP ou domínio alcance taxas adequadas de entregabilidade em caixa de entrada, é tecnicamente imprescindível um período de aquecimento (IP warm-up), em que o volume de disparos cresce de forma gradual e controlada ao longo de 4 a 6 semanas, partindo de centenas de envios diários até atingir a capacidade plena. Trata-se de exigência operacional consagrada e documentada pelas próprias diretrizes técnicas</p>	<p>Deferido parcialmente o pedido.</p> <p>A Administração reconhece a relevância técnica das práticas de aquecimento gradual de IPs e domínios (IP/domain warm-up) para preservação da reputação dos remetentes e melhoria da entregabilidade das comunicações eletrônicas em alto volume.</p> <p>Dessa forma, será admitida a realização de período preparatório de até 21 (vinte e um) dias corridos para aquecimento e estabilização reputacional da infraestrutura de envio a ser utilizada na Prova de Conceito (PoC), observados os critérios, cronograma e condições definidos pela equipe técnica da SEFAZ/MT, sem prejuízo da regular condução do certame.</p>



SEFAZ/DIC/2026/17185



GOVERNO DE MATO GROSSO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>oficiais dos provedores de e-mail — notadamente as políticas para remetentes em massa publicadas pelo Google e pela Yahoo em 2024, que estabelecem requisitos rigorosos de reputação, autenticação (SPF, DKIM, DMARC) e cadência de envio. A pretensão de execução de uma Prova de Conceito (PoC) com disparo imediato de 50.000 e-mails em 24 horas (Cenário Padrão) ou 75.000 e-mails em 12 horas (Cenário de Pico), sem o devido período prévio de aquecimento de IP e domínio, conflita frontalmente com as boas práticas técnicas internacionais e tende a gerar resultados artificialmente comprometidos, com elevadas taxas de bounce e classificação em pasta de spam — não por limitação da plataforma ofertada, mas por bloqueio dos provedores de caixa postal de destino, que rejeitam reputações novas operando em volumes massivos.</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Visando garantir que a Prova de Conceito reflita adequadamente a capacidade técnica real das plataformas concorrentes, este órgão aceitará que a execução da PoC contemple um período prévio de aquecimento de IP e domínio de no mínimo 21 (vinte e um) dias corridos, durante o qual a licitante poderá executar disparos progressivos em volume crescente, de modo que os cenários de teste (50.000 e 75.000 e-mails) sejam executados sobre uma infraestrutura de envio com reputação já estabilizada, conforme exigem as diretrizes técnicas oficiais dos principais provedores de e-mail (Google, Yahoo, Microsoft)?</p>	<p>Conforme previsto nos itens 6.5.1 a 6.5.4 do Termo de Referência, a PoC permanecerá destinada à validação da capacidade operacional, desempenho, processamento e resiliência da solução ofertada, inclusive quanto aos cenários de envio em larga escala previstos para a contratação.</p> <p>O período de aquecimento não afasta a obrigatoriedade de atendimento integral aos requisitos técnicos, SLAs e índices mínimos de desempenho estabelecidos no Edital e no Termo de Referência quando da execução definitiva dos testes da PoC.</p>
11	<p>Taxa de Sucesso e Latência no Envio de E-mails (Item 6.5.4)</p> <p>O item 6.5.4 do edital estabelece, como critério de aprovação na Prova de Conceito, taxa mínima de 98% de sucesso nos envios e latência máxima de 5 segundos por envio. Cabe esclarecer, sob a perspectiva técnica, que essas duas métricas envolvem variáveis fundamentalmente diferentes daquelas controláveis exclusivamente pela plataforma contratada. A taxa de sucesso em campanhas de e-mail marketing depende diretamente de dois fatores externos à plataforma: (i) a qualidade da base de contatos fornecida para o teste — incluindo a proporção de endereços inválidos, inativos, spam traps ou desatualizados —, e (ii) o aquecimento prévio do IP de envio e do domínio remetente (IP warm-up), processo técnico consagrado e exigido pelas próprias políticas oficiais dos grandes provedores de caixa postal (Gmail,</p>	<p>Deferido parcialmente o pedido.</p> <p>Quanto ao item (i), assiste razão parcial à licitante. Nos termos do item 6.5.4 do Termo de Referência, não serão computadas, para fins de apuração da taxa mínima de sucesso de 98% nos envios, falhas comprovadamente decorrentes de inconsistências estruturais da base de testes fornecida pela Administração, tais como endereços inválidos, inexistentes ou com erro de sintaxe.</p> <p>Contudo, permanecerão contabilizadas as ocorrências relacionadas à configuração da solução, reputação de envio, gerenciamento da infraestrutura, políticas antispam aplicáveis ao ambiente operacional utilizado pela contratada e demais fatores inerentes à execução da solução ofertada.</p> <p>Quanto ao item (ii), o pedido é indeferido.</p>



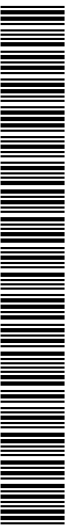
SEFAZ/DIC/2026/17185



Governo de Mato Grosso

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>Outlook, Yahoo, Apple Mail). Sem o devido período de aquecimento — que tipicamente leva de 4 a 6 semanas, com crescimento progressivo de volume — qualquer IP novo operando em volumes massivos (50.000 ou 75.000 disparos) é automaticamente classificado como suspeito pelos provedores de destino, gerando bloqueios em massa por mecanismos antispam, independentemente da qualidade da plataforma ofertada. Quanto à latência máxima de 5 segundos por envio individual, trata-se de característica técnica incompatível com o modelo arquitetural de plataformas SaaS de Automação de Marketing, que operam, por padrão de mercado, sob processamento assíncrono em filas de nuvem compartilhadas (AWS, Google Cloud, Azure). Nesse modelo arquitetural — adotado por todas as principais soluções globais e nacionais —, os envios são enfileirados, distribuídos e processados de acordo com mecanismos de elasticidade, priorização global e cadência regulada por boas práticas antispam, sendo tecnicamente impossível garantir contratualmente latência máxima por envio individual. A imposição desse requisito caracteriza exigência típica de motor de envio síncrono dedicado, modelo arquitetural que não corresponde às plataformas SaaS de Automação de Marketing líderes de mercado.</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Visando garantir a objetividade técnica da Prova de Conceito e a aderência do edital à realidade arquitetural das plataformas SaaS de Automação de Marketing, este órgão aceitará: (i) excluir do critério de apuração da taxa de 98% de sucesso os fatores externos não controláveis pela plataforma (qualidade da base fornecida, hard bounces por endereços inválidos pré-existentes, classificações em spam por ausência de aquecimento prévio de IP/domínio); e (ii) substituir o requisito de "latência máxima de 5 segundos por envio individual" por métricas assíncronas compatíveis com o modelo SaaS, tais como disponibilidade global da plataforma (uptime mensal acima de 99,5%) e capacidade de processamento de volume agregado em janela contratada?</p>	<p>Mantêm-se os requisitos previstos nos itens 6.5.4 e 20.1.2 do Termo de Referência, relativos à latência máxima e ao tempo médio de envio das mensagens.</p> <p>A exigência decorre da necessidade operacional da SEFAZ/MT de garantir comunicação tempestiva em fluxos transacionais críticos, especialmente em cenários de alta demanda e comunicações fazendárias urgentes, não sendo substituída exclusivamente por métricas agregadas de disponibilidade global da plataforma (SLA/Uptime) ou capacidade de processamento assíncrono em lote.</p>
12	<p>Exclusão do Canal SMS da Prova de Conceito (Item 6.5.4 b)</p> <p>O item 6.5.4 (b) do edital prevê, no Cenário de Pico, o disparo de 1.500 mensagens SMS em janela de 12 horas como parte da Prova de Conceito. Sob a perspectiva técnica e contratual, contudo, a</p>	<p>Deferido parcialmente o pedido.</p> <p>A Administração reconhece que a operacionalização plena do envio de SMS envolve etapas específicas de habilitação técnica, contratação de gateways e homologação</p>



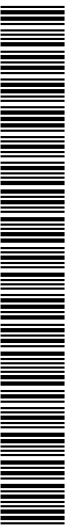
SEFAZD/IC202617185



GOVERNO DE MATO GROSSO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

<p>operacionalização do canal SMS em qualquer plataforma de Automação de Marketing de mercado é tecnicamente indissociável da contratação efetiva e parametrização prévia dos componentes operacionais que viabilizam o envio.</p> <p>A execução de disparos SMS em ambiente real demanda, obrigatoriamente, as seguintes etapas operacionais prévias, que não comportam execução em ambiente de teste de prateleira ou sandbox: (i) contratação formal de plano específico com saldo de mensagens dedicado, com custo unitário por SMS pactuado contratualmente; (ii) parametrização de gateway de mensageria homologado pelas operadoras de telefonia brasileiras, com configuração de credenciais técnicas (API keys, tokens de autenticação); (iii) homologação de número de remetente (long code ou short code) junto às operadoras nacionais (Vivo, Claro, TIM, Oi), processo regulamentado pela ANATEL que envolve aprovação prévia das operadoras; e (iv) adequação regulatória às políticas antispam das operadoras, incluindo opt-in comprovado da base de destinatários e horários permitidos de disparo.</p> <p>Trata-se, portanto, de canal que somente opera após contratação efetiva e parametrização produtiva, não comportando execução em ambiente exploratório de Prova de Conceito sem que essa estrutura comercial e técnica esteja previamente formalizada. A inclusão do disparo de SMS na PoC restringe artificialmente o certame, pois força licitantes a constituir infraestrutura produtiva de SMS apenas para o teste, com custos não recuperáveis caso não sejam classificadas — barreira que afeta desproporcionalmente as soluções SaaS de prateleira em favor de eventuais soluções nichadas que internalizam o serviço.</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Visando garantir a viabilidade operacional da Prova de Conceito e a ampla competitividade do certame, este órgão aceitará a exclusão do disparo direto de SMS da fase de PoC, mantendo-se a avaliação do canal SMS exclusivamente por meio de demonstração funcional da capacidade da plataforma em orquestrar campanhas multicanal (segmentação, agendamento, personalização e mensuração de resultados), uma vez que a operacionalização efetiva do envio de SMS depende de</p>	<p>junto às operadoras de telefonia.</p> <p>Dessa forma, para fins de Prova de Conceito (PoC), prevista nos itens 6.5, 11.16.2.2 e 20.1 do Termo de Referência, será admitida a demonstração funcional do canal SMS por meio de ambiente de testes (sandbox), gateway homologatório, credenciais temporárias ou solução equivalente que permita à comissão técnica validar a integração sistêmica, o fluxo operacional, a orquestração das campanhas, os registros de processamento e os relatórios da solução.</p> <p>Permanece obrigatória, contudo, a comprovação prática da capacidade de integração, processamento e gerenciamento do canal SMS, ainda que em ambiente controlado de testes, não sendo suficiente a mera apresentação estática, conceitual ou exclusivamente demonstrativa das funcionalidades.</p>
--	--





Governo de Mato Grosso

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>contratação formal de plano dedicado, parametrização de gateway homologado e homologação de números de remetente junto às operadoras brasileiras — etapas que somente se justificam após a efetiva contratação da solução vencedora?</p>	
13	<p>Tempo de Resposta Síncrono em APIs RESTful Assíncronas (Item 6.5.4 b) O item 6.5.4 (b) do edital estabelece tempo de resposta de até 2 segundos para consultas individuais e até 5 segundos para envio em lote nas requisições de API. Sob a perspectiva técnica, contudo, esse tipo de requisito caracteriza-se como métrica de desempenho síncrono típica de motores de banco de dados locais (on-premises) ou de aplicações monolíticas executadas em infraestrutura dedicada do contratante, nas quais a comunicação ocorre em rede local com tempos de ida e volta previsíveis e controláveis.</p> <p>Tal modelo é arquiteturalmente incompatível com APIs Web RESTful assíncronas em nuvem, que constituem o padrão consagrado das plataformas SaaS líderes globais de Automação de Marketing. Nesse padrão arquitetural — adotado por todas as principais soluções de mercado (HubSpot, Salesforce Marketing Cloud, ActiveCampaign, entre outras) —, as requisições trafegam pela internet pública através de múltiplos saltos de rede, balanceadores de carga globais, gateways de API, sistemas de autenticação distribuída e filas de processamento assíncrono compartilhadas entre milhares de clientes simultâneos. Os tempos de resposta nesse ambiente sofrem influência de fatores que extrapolam o controle do fabricante, incluindo latência de rede do ponto emissor, congestionamento de provedores de internet, regiões geográficas dos data centers envolvidos e oscilações naturais da nuvem pública (AWS, Google Cloud, Azure).</p> <p>A arquitetura de APIs RESTful assíncronas com confirmação imediata e processamento em background não constitui limitação, mas sim o padrão técnico universalmente adotado pelas plataformas de maior maturidade e escala, justamente por garantir elasticidade, resiliência a picos de tráfego e capacidade de operar em escala global. A imposição de limites síncronos rígidos a uma arquitetura assíncrona em nuvem compartilhada caracteriza desconformidade técnica com o modelo de contratação SaaS e elimina, na prática, as soluções de mercado consagradas em</p>	<p>Indeferido o pedido.</p> <p>Mantêm-se os requisitos previstos nos itens 4.1, 6.5.4, alínea “b”, e 20.1.2 do Termo de Referência quanto aos tempos máximos de resposta das APIs utilizadas na integração com os sistemas da SEFAZ/MT.</p> <p>Os parâmetros estabelecidos para consultas individuais e requisições de envio em lote visam assegurar a adequada comunicação entre os sistemas integrados, evitando degradação de desempenho, formação excessiva de filas, indisponibilidades ou impactos operacionais nos sistemas fazendários envolvidos.</p> <p>Os tempos definidos pela Administração referem-se ao processamento inicial e à resposta da API às requisições realizadas pelos sistemas da SEFAZ/MT, não afastando a possibilidade de processamento interno assíncrono pela solução contratada, desde que preservados os requisitos mínimos de desempenho, disponibilidade e integração previstos no Termo de Referência.</p> <p>Nesse contexto, métricas agregadas de disponibilidade global (uptime), acknowledgment isolado de recebimento ou processamento diferido em janela temporal não substituem, por si sós, os requisitos mínimos de resposta operacional definidos para a integração sistêmica da solução.</p>





Governo de Mato Grosso

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>Automação de Marketing.</p> <p>Diante do exposto, pergunta-se:</p> <p>Visando garantir a aderência técnica do edital ao padrão arquitetural das APIs Web RESTful em nuvem — adotado por todas as plataformas SaaS líderes de mercado em Automação de Marketing —, este órgão aceitará a substituição do requisito de tempo de resposta síncrono (2 segundos para consultas e 5 segundos para envio em lote) por métricas compatíveis com APIs RESTful assíncronas, tais como: (i) disponibilidade global da API mensurada por uptime mensal acima de 99,5%, conforme reportado nos Status Pages públicos do fabricante; (ii) tempo de acknowledgment de recebimento da requisição pela API; e (iii) capacidade de processamento de volume agregado em janela temporal contratada, reconhecendo-se a natureza arquitetural assíncrona típica das soluções SaaS modernas, em distinção aos motores síncronos de banco de dados locais ou aplicações on-premises?</p>	
14	<p>Após análise do Edital e de seus anexos, identificamos aparente divergência quanto ao momento de apresentação dos documentos de habilitação.</p> <p>Isso porque, enquanto os itens 1.2 e 1.3 indicam que a proposta e os demais documentos deverão ser encaminhados até às 13h45min do dia 02/06/2026, os itens 11.1 e 11.2 parecem estabelecer que os documentos de habilitação serão apresentados apenas pela licitante vencedora, após convocação do r. Pregoeiro, no prazo de 02 horas.</p> <p>Dessa forma, entendemos que apenas a licitante vencedora deverá apresentá- los após convocação do r. Pregoeiro, no prazo de 02 horas. Nosso entendimento está correto? "</p>	<p>O entendimento não está correto.</p> <p>Conforme previsto nos itens 1.2, 1.3, 11.1 e 11.2 do Edital, todas as licitantes deverão encaminhar, até a data e horário fixados para abertura da sessão pública, a proposta comercial e os documentos de habilitação exigidos no instrumento convocatório.</p> <p>O prazo de até 2 (duas) horas previsto nos itens 11.1 e 11.2 destina-se exclusivamente à apresentação de documentos complementares, saneamento de falhas formais, atualização de certidões, envio da proposta ajustada ao lance final ou demais diligências promovidas pelo Pregoeiro, nos termos do art. 64 da Lei Federal nº 14.133/2021.</p> <p>Assim, a fase posterior de diligência não substitui a obrigação de envio prévio da documentação de habilitação pelas licitantes dentro do prazo inicialmente estabelecido no edital.</p>
15	<p>"O item 13.6.4 prevê a comprovação de qualificação técnica mediante apresentação de atestado que demonstre volume mínimo de 5.000.000 de envios anuais.</p>	<p>Entendimento não está correto.</p> <p>Conforme disposto no item 13.6.4 do Termo de Referência, a qualificação técnico-operacional deverá ser comprovada mediante apresentação de atestado(s) que</p>

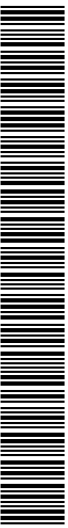




GOVERNO DE MATO GROSSO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>Após análise do Edital e de seus anexos, entendemos que a comprovação do volume mínimo de 5.000.000 de envios anuais é suficiente para atendimento do requisito de qualificação técnica, não sendo exigível a comprovação de 9.050.000 envios anuais.</p> <p>Esse entendimento, além de observar a redação expressa do item 13.6.4, prestigia os Princípios da Competitividade, da Razoabilidade, da Proporcionalidade e da Seleção da Proposta Mais Vantajosa, sem prejuízo da segurança da contratação. Nosso entendimento está correto?"</p>	<p>demonstre(m) a execução de serviços compatíveis com volume mínimo de 18.100.000 (dezoito milhões e cem mil) envios anuais (e-mails e SMS), sendo exigida a comprovação de 50% desse quantitativo, correspondente a 9.050.000 (nove milhões e cinquenta mil) envios anuais, em pelo menos um contrato anterior, acompanhada da justificativa técnica prevista no referido item.</p> <p>Dessa forma, não procede o entendimento de que seria suficiente a comprovação de apenas 5.000.000 (cinco milhões) de envios anuais</p>
16	<p>Considerando que a execução do objeto pressupõe integração com sistemas internos da SEFAZ/MT, especialmente o sistema de Conta Corrente Fiscal – CCF e o sistema de gestão do IPVA, entendemos que eventuais falhas, atrasos ou indisponibilidades decorrentes desses sistemas, do ambiente de homologação, da base de dados fornecida pela r. Administração, da disponibilização de credenciais, das aprovações técnicas ou de alterações nas APIs institucionais não serão imputadas à contratada para fins de apuração de SLA, IMR, glosas ou penalidades, desde que demonstrado que a causa não decorreu da plataforma ou da atuação da contratada.</p> <p>Nosso entendimento está correto?</p> <p>Caso o entendimento não esteja correto, solicita-se esclarecer qual item do Edital ou do Termo de Referência define a matriz de responsabilidade aplicável a falhas decorrentes de sistemas, dados, acessos, credenciais ou aprovações sob responsabilidade da SEFAZ/MT.</p>	<p>Entendimento correto.</p> <p>Conforme previsto nos itens 4.1, 6.5, 20.1 e demais disposições correlatas do Termo de Referência relativas à integração sistêmica, níveis de serviço (SLA) e Instrumento de Medição de Resultados (IMR), não serão imputados à contratada, para fins de glosas, penalidades, redutores de desempenho ou descumprimento contratual, os eventos decorrentes exclusivamente de falhas, indisponibilidades ou atrasos originados nos sistemas internos da SEFAZ/MT, no ambiente disponibilizado pela Administração, na liberação de credenciais, nas bases de dados fornecidas ou em alterações promovidas unilateralmente nas APIs institucionais, desde que comprovado tecnicamente que a causa não decorreu de ação, omissão ou falha operacional da contratada.</p> <p>A caracterização da excludente de responsabilidade dependerá da adequada comprovação técnica do evento impeditivo, mediante apresentação de logs, registros operacionais, relatórios técnicos ou demais evidências compatíveis com a fiscalização contratual.</p>
17	<p>A cláusula 22.7 do Anexo II – Termo de Referência e 8.8 do Anexo VIII – Minuta de Contrato mencionam que “a prorrogação contratual sem a solicitação tempestiva do reajuste implica a preclusão deste, sem prejuízo dos futuros reajustes nos termos pactuados”. No entanto, a incidência de condição para o pedido de reajuste, sob pena de preclusão, não guarda amparo na Lei Federal nº. 14.133/21, por violar o direito do futuro Contratado de aferir uma</p>	<p>Mantêm-se as disposições constantes da cláusula 22.7 do Termo de Referência e da cláusula 8.8 da Minuta de Contrato.</p> <p>A previsão de manifestação tempestiva quanto ao pedido de reajuste observa os princípios da segurança jurídica, planejamento orçamentário, previsibilidade contratual e estabilidade da execução administrativa, especialmente em contratos continuados regidos pela Lei Federal nº 14.133/2021.</p> <p>Nesse contexto, a celebração de termo aditivo de prorrogação contratual sem ressalva expressa quanto ao reajuste do período correspondente poderá caracterizar</p>

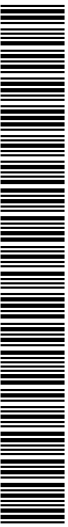




GOVERNO DE MATO GROSSO

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>justa contraprestação pelos serviços que realizar. Com base nisso, pergunta-se:</p> <p>É correto afirmar que as cláusulas acima serão revistas, excluindo a hipótese de preclusão do pedido de reajuste?</p>	<p>preclusão lógica em relação às parcelas pretéritas, conforme entendimento consolidado na jurisprudência administrativa e em precedentes dos órgãos de controle.</p> <p>Permanecem assegurados os reajustes futuros, nos termos previstos no edital, no contrato e na legislação aplicável.</p>
18	<p>A cláusula 25.11 do Anexo II – Termo de Referência menciona que o futuro contratado deverá “prestar todo o esclarecimento solicitado pelo contratante ou pela fiscalização, garantindo acesso irrestrito aos dados, relatórios e registros do serviço, a qualquer tempo”. Com base nisso, pergunta-se:</p> <p>É correto afirmar que citado acesso será limitado aos dados, relatórios e registros exclusivamente vinculados à presente contratação?</p> <p>É correto afirmar que citados acessos não violarão obrigações de sigilo e confidencialidade firmadas entre a futura contratada e terceiros, alheios à relação contratual?</p>	<p>Entendimento correto.</p> <p>Nos termos da cláusula 25.11 do Termo de Referência e das disposições correlatas da Minuta de Contrato, o acesso assegurado à fiscalização da SEFAZ/MT restringe-se aos dados, registros, relatórios operacionais, logs e demais informações estritamente relacionados à execução do objeto contratado.</p> <p>A prerrogativa de fiscalização prevista no art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021 será exercida nos limites do contrato administrativo, não abrangendo informações estranhas à contratação, segredos comerciais, dados corporativos internos da contratada ou informações protegidas por obrigações legítimas de sigilo e confidencialidade mantidas com terceiros alheios à relação contratual.</p> <p>As atividades de fiscalização, auditoria e acompanhamento contratual observarão, ainda, os princípios da proporcionalidade, necessidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.</p>
19	<p>As cláusulas 14.6 do Edital, 28 do Anexo II – Termo de Referência e 14ª do Anexo VIII – Minuta de Contrato, aludem que a subcontratação do objeto contratual será proibida. Com base nisso, pergunta-se:</p> <p>É correto afirmar que para fins de cumprimento das referidas cláusulas não serão consideradas como subcontratação as eventuais movimentações societárias realizadas com fundamento na Lei nº 6.404/76?</p>	<p>Entendimento correto.</p> <p>Nos termos das cláusulas 14.6 do Edital, 28 do Termo de Referência e 14ª da Minuta de Contrato, a vedação à subcontratação refere-se à transferência da execução do objeto contratual a terceiros estranhos à relação originalmente firmada com a Administração.</p> <p>Nesse contexto, operações regulares de reorganização ou reestruturação societária, tais como fusão, cisão, incorporação ou transformação societária, realizadas na forma da Lei Federal nº 6.404/1976 e da legislação civil aplicável, não se caracterizam, por si sós, como subcontratação vedada pelo instrumento convocatório.</p> <p>Eventuais alterações societárias permanecerão condicionadas à prévia comunicação</p>





Governo de Mato Grosso

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

		e anuência da SEFAZ/MT, bem como à comprovação da manutenção das condições de habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação técnica e capacidade operacional exigidas no certame e no contrato administrativo.
20	<p>A cláusula 29 do Anexo II – Termo de Referência menciona a existência do Mapa de Riscos, documentos que identifica os principais riscos associados à implementação e execução do serviço automatizado de envio de e-mails e SMS, bem como as respectivas medidas de mitigação e alocação de responsabilidades.</p> <p>Ela menciona, ainda, que tal matriz estaria anexada ao Termo de Referência, na forma de Anexo III. Contudo, da completa leitura do instrumento convocatório é possível depreender que o único Anexo III publicado corresponde ao “Instrumento de Medição De Resultado – IMR” e que o Mapa de Riscos não foi apresentado. Posto isso, pergunta-se:</p> <p>É correto afirmar que o Mapa de Riscos mencionado na cláusula supra indicada, assim como a consequente alocação de riscos nele prevista, não vincularão à futura contratada?</p> <p>Caso a resposta acima seja negativa, é correto entender que o Mapa de Riscos será devidamente publicado antes da sessão de lances, permitindo assim que a futura contratada tome conhecimento acerca das responsabilidades a ela imputadas por ele?</p>	<p>Pedido julgado prejudicado com prestação de esclarecimento.</p> <p>Conforme previsto na cláusula 29 do Termo de Referência, a Administração promoverá a disponibilização formal da Matriz de Riscos no sistema eletrônico de compras e nos demais meios oficiais aplicáveis ao certame, assegurando ampla publicidade e acesso integral às licitantes.</p> <p>O documento passará a integrar formalmente os anexos vinculantes do Edital, do Termo de Referência e da futura contratação, contendo a respectiva alocação de riscos, responsabilidades e medidas mitigatórias relacionadas à execução contratual.</p> <p>Caso a disponibilização do referido documento implique alteração relevante para formulação das propostas, composição de custos, precificação, matriz de responsabilidade ou condições de execução contratual, a Administração adotará as providências pertinentes quanto à reabertura ou restituição dos prazos do certame, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, preservando-se os princípios da publicidade, transparência, competitividade e isonomia.</p>
21	<p>A cláusula 20.5 do Anexo II – Termo de Referência e 20.5 do Anexo III – Instrumento de Medição De Resultado – IMR mencionam a existência de um “Modelo do Instrumento de Medição de Resultado (IMR)”, o qual seria apresentado na forma de Anexo II. Contudo, da completa leitura do instrumento convocatório é possível depreender que o único Anexo II publicado corresponde ao próprio “Termo de Referência” e que o Modelo em questão não foi apresentado. Posto isso, pergunta-se:</p> <p>É correto afirmar que o Modelo do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) mencionado nas cláusulas supra indicadas não vincularão à futura contratada?</p>	<p>Pedido julgado prejudicado com prestação de esclarecimento.</p> <p>Conforme disposto no item 20.5 do Termo de Referência e no item 20.5 do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), a Administração promoverá a disponibilização formal do modelo padrão do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), contendo os respectivos indicadores, critérios de aferição, níveis de desempenho e faixas de desconto aplicáveis à execução contratual.</p> <p>O modelo passará a integrar formalmente os anexos vinculantes do Edital, do Termo de Referência e da futura contratação, sendo disponibilizado no sistema eletrônico de compras antes da abertura da fase competitiva, assegurando às licitantes pleno conhecimento das condições de execução, fiscalização e mensuração contratual.</p>



SEFAZD/IC202617185



Governo de Mato Grosso

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

	<p>Caso a resposta acima seja negativa, é correto entender que o Modelo do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) será devidamente publicado antes da sessão de lances, permitindo assim que a futura contratada tenha conhecimento acerca de seu conteúdo?</p>	<p>Caso a disponibilização do documento implique alteração relevante para formulação das propostas, composição de custos, critérios de medição ou condições de execução contratual, a Administração adotará as providências pertinentes quanto à reabertura ou restituição dos prazos do certame, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, preservando-se os princípios da publicidade, transparência, competitividade e isonomia.</p>
22	<p>As cláusulas 3.1 e 6.6 do Anexo VIII – Minuta de Contrato fazem alusão à incidência da Lei nº 8.078/1990, Código de Defesa do Consumidor, sobre a contratação. No entanto, vários precedentes do Superior Tribunal de Justiça afastam a incidência do CDC em contratos em que a Administração Pública é parte (p.ex., REsp 527.137/PR e REsp 1.745.415/SP), pois o conceito de consumidor não abrange o Estado. Assim, inexistente desequilíbrio entre o fornecedor e a Administração Pública, em virtude do regime jurídico administrativo dos contratos administrativos. Com base nisso, pergunta-se:</p> <p>É correto afirmar que, para adequar as disposições editalícias aos precedentes dominantes do STJ, que afastam a aplicação do CDC nos contratos administrativos, a incidência da Lei nº 8.078/1990 será substituída pela aplicação subsidiária das normas do Código Civil (Lei nº 10.406/2002)?</p>	<p>As disposições constantes das cláusulas 3.1 e 6.6 da Minuta de Contrato devem ser interpretadas em conformidade com o regime jurídico-administrativo aplicável aos contratos administrativos regidos pela Lei Federal nº 14.133/2021.</p> <p>Nesse contexto, a execução contratual observará prioritariamente as disposições da Lei nº 14.133/2021, do Edital, do Termo de Referência e da Minuta de Contrato, aplicando-se subsidiariamente as normas de direito privado compatíveis com a contratação administrativa, especialmente o Código Civil, nos termos do art. 89 da Lei nº 14.133/2021.</p> <p>A eventual referência ao Código de Defesa do Consumidor possui caráter meramente subsidiário e interpretativo, não implicando reconhecimento da Administração Pública como consumidora nem a incidência integral e automática da Lei nº 8.078/1990 sobre a presente contratação administrativa.</p>
23	<p>No que tange às obrigações e responsabilidades da CONTRATADA, observe-se que o instrumento convocatório silencia quanto ao estabelecimento de um teto para a responsabilidade civil indenizatória da futura contratada. Com o objetivo de evitar contingências invisíveis e submeter uma proposta comercial justa e aderente à realidade de mercado, questiona-se:</p> <p>A CESAMA aceitará a aplicação de um teto de responsabilidade civil para a CONTRATADA, de modo que eventuais indenizações não ultrapassem a quantia equivalente a 100% do valor pago nos 12 meses anteriores ao fato ensejador da responsabilidade, preservando-se, assim, a modicidade dos preços e a atratividade do certame?</p> <p>Caso a resposta acima seja negativa, solicita-se esclarecer qual o limite máximo de responsabilidade patrimonial considerado na matriz de risco deste certame para fins de precificação pelas licitantes?</p>	<p>Preliminarmente, registra-se que o órgão promotor do presente certame é a Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso (SEFAZ/MT), não guardando relação com a entidade denominada “CESAMA” mencionada no questionamento apresentado.</p> <p>No mérito, não será adotada cláusula de limitação prévia ou teto genérico de responsabilidade civil indenizatória aplicável à futura contratação, especialmente em razão da natureza dos serviços contratados, que envolvem tratamento de dados fiscais, cadastrais e informações protegidas por sigilo.</p> <p>A responsabilização da contratada observará as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, da legislação civil aplicável, da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), bem como as cláusulas previstas no Edital, no Termo de Referência, na Minuta de Contrato e na Matriz de Riscos do certame.</p> <p>A eventual apuração de responsabilidade administrativa, civil ou contratual observará os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, nexo de causalidade, contraditório e extensão do dano efetivamente comprovado, nos termos da legislação aplicável.</p>





Governo de Mato Grosso
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

A manifestação da CPRF é aqui acolhida integralmente, nos termos do art. 64, § 1º, da Lei Estadual n. 7.692/2002² e passa a fazer parte desta resposta, que será disponibilizada aos licitantes no SIAG.

Como foi indicado na manifestação da CPRF, serão necessárias adequações no Termo de Referência e Edital, a serem formalizadas e divulgadas no SIAG, oportunidade em que também será publicado o novo prazo para envio das propostas (integralmente reaberto) e a nova data da sessão pública deste pregão.

Cuiabá-MT, 08 de junho de 2026.

Emmanuelle da Silva Santos Joaroni
Pregoeira Oficial

² § 1º A motivação do ato no procedimento administrativo poderá consistir em declaração de concordância com fundamentos de anteriores pareceres, informações, propostas ou decisões, que, neste caso, serão parte integrante do ato.

