

TERMO DE REFERÊNCIA

Unidade solicitante	Superintendência
----------------------------	------------------

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços para a implementação e gestão do Canal de Denúncias do Conselho Regional de Corretores de Imóveis da 2ª Região (CRECISP), a serem executados SEM regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Descrição das Fases	Especificação	Quant.	Preço Mensal (R\$)	Preço Total (R\$)
1	Implantação de Canal de Denúncias, com fornecimento de SaaS	Implantação de Canal de Denúncias, com fornecimento de SaaS	1		
2	Gestão do Canal de Denúncias:	2.1. Desenvolvimento, Estruturação e Personalização	45 dias		
		2.2. Consultoria e Suporte de Gestores	320 dias		
		2.3. Avaliação, Triagem e Tratamento			
		2.4. Treinamentos			
		2.5. Canais de Atendimento			
		2.6. Funcionalidades e Relatórios			
		2.7. Campanha de Comunicação Interna			
		2.8. Suporte Técnico e Manutenção			

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO

4.1. Os requisitos foram definidos considerando as necessidades do CRECISP e a necessidade de conformidade legal. Ressalta-se também que alguns requisitos foram flexibilizados, buscando a maior participação de fornecedores capazes de atender às necessidades deste Conselho.

4.2. Assim, será necessário que a CONTRATADA atenda como **REQUISITOS TÉCNICOS:**

4.2.1. Experiência e Expertise: A empresa selecionada deverá possuir comprovada experiência na implementação e gestão de Canais de Denúncias, preferencialmente em instituições de tamanho e complexidade similares ao CRECISP.

4.2.2. Estruturação do Portal: A empresa contratada será responsável por desenvolver e implementar a estrutura do Canal de Denúncias, procedimentos de recebimento, tratamento e apuração, incluindo todo o registro da documentação, fluxos e trâmites processuais.

4.2.3. **Ferramenta de Gestão:** A solução proposta deverá incluir uma ferramenta de gestão eficiente, permitindo o registro, acompanhamento e resolução das denúncias recebidas.

4.2.4. **Transparência**

4.2.4.1. A CONTRATADA comunicará aos manifestantes, tanto por atendimento telefônico como pelo portal *web* e outros canais:

- a) As informações necessárias para viabilizar o registro de suas denúncias;
- b) Que o Canal de Denúncia do CRECISP é dotado de independência, autonomia e imparcialidade, operando diretrizes de funcionamento definidas através da legislação e das melhores práticas de mercado, a adoção de políticas de confidencialidade para garantir o anonimato de seus usuários, além de promover as apurações e providências necessárias;
- c) Que não haverá retaliação ao manifestante.

4.2.5. **Avaliação e Triagem:** Equipe da CONTRATADA para filtrar e tratar as denúncias, com classificação das denúncias e indicação do plano de ação de investigação, antes do encaminhamento aos múltiplos Comitês. O tempo de tratamento e encaminhamento da denúncia será de no máximo de 02 (dois) dias úteis.

4.2.6. **Segregação da denúncia:** Membro do comitê denunciado não receberá a informação.

4.2.7. **Status da denúncia:** Para o correto tratamento da denúncia e resolução em tempo hábil ou pré-determinado, a solução deve permitir o acompanhamento do relato via *web* pelo manifestante, mesmo que anônimo, permitindo eventual troca de informações que se fizer necessária para melhor entendimento da denúncia e a comunicação do resultado do processo (feedback) ao manifestante.

4.2.8. **Consultoria para implementação**

4.2.8.1. A proposta de serviço deverá contemplar uma consultoria para a implementação do Canal de Denúncias do CRECISP e treinamento dos membros do Comitê do Conselho, bem como disponibilização de equipe para ofertar suporte e atendimento aos gestores, além de página de ajuda e conteúdos com passo a passo para os usuários. Durante a execução contratual, serão solicitados o descritivo de no mínimo:

- a) Perfil dos membros do Comitê de Ética;
- b) Regimento e Fluxo de Trabalho para classificação e priorização dos relatos, com indicação da relevância e criticidade das denúncias, com o Fluxo de Trabalho posteriormente configurado nas ferramentas;
- c) Revisão e customização dos formulários de denúncia e/ou registros com base na legislação e nas boas práticas do mercado;
- d) Formulação de sugestões para a melhoria das não conformidades constatadas;
- e) Sugestão de tempo de tratamento das denúncias, de acordo com a legislação e/ou melhores práticas de mercado.

4.2.8.2. Sugestões para criação e definição de comitês, regras e estruturas necessárias, incluindo, no mínimo:

- a) Tipologia para classificação de relatos (crítico, alto, médio e baixo risco);
- b) Roteiro de atendimento telefônico e outros canais de atendimento;
- c) Modelo de Matriz de responsabilidade por tipo de relato, além das pré-recomendações por tipo de risco.

4.2.9. **Confidencialidade e Anonimato**

4.2.9.1. A solução deve absorver denúncias de número ilimitado, garantindo a confidencialidade e o anonimato dos denunciantes – que assim preferir - em todas as fases do processo, bem como das informações contidas na comunicação.

4.2.9.2. Assegurar a não rastreabilidade do número de telefone, computador ou outro meio de contato que tenha sido utilizado para realizar a denúncia.

4.2.9.3. O relato deverá receber um número de protocolo para que o denunciante possa acompanhar o status da denúncia.

4.2.9.4. As informações das denúncias devem ser de acesso apenas das pessoas designadas pela CONTRATADA e pelo CRECISP, as quais assinarão Termo de Confidencialidade – Modelo ASSEJUR.

4.2.10. **Treinamento e Comunicação:** Criação de campanhas de endomarketing em diversas mídias e divulgação de agendas, inclusive de treinamento aos usuários em geral.

4.2.11. **Acessibilidade Digital:** A CONTRATADA deve garantir que as plataformas disponibilizadas sejam acessíveis a pessoas com deficiência, promovendo a inclusão e mitigando desigualdades.

4.2.12. **Tecnologia e Segurança da Informação:**

4.2.12.1. A ferramenta de gestão das denúncias deve impossibilitar apagar, editar ou alterar as denúncias.

4.2.12.2. A CONTRATADA deve garantir a segurança dos dados e confiabilidade das informações recebidas, armazenadas e processadas, evitando acessos não autorizados, além de prever a legislação relacionada à LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.

4.2.12.3. A CONTRATADA deve manter equipe de TI própria e executar backup diário das informações.

4.2.12.4. A CONTRATADA deve seguir os padrões da ISO 27001.

4.2.12.5. Os serviços devem ser hospedados no ambiente privado de computação em nuvem e a CONTRATADA deve possuir todos os selos e garantias relacionados às melhores práticas em prestação de serviço de data center com foco em continuidade nos negócios e segurança da informação.

4.2.12.6. A CONTRATADA deve adotar protocolos rígidos relacionados à segurança de informações, contando com cibersegurança para garantir a integridade e a confidencialidade dos dados do portal, além de sistema de detecção ou prevenção contra invasão e vazamento de dados.

4.2.12.7. A CONTRATADA deve garantir a integridade do código-fonte dos aplicativos confiados ao anfitrião (host) fornecedor e proteger o ambiente contra ataques a aplicações *Web/ Servidores (WAF - Web Application Firewall)*.

4.2.12.8. A licença de uso de software deve ser fornecida na modalidade “Software as a Service (SaaS)”, ou seja, com acesso via *web* e hospedado em nuvem. Entende-se por “Software as a Service (SaaS)” a forma de distribuição e comercialização de software na qual o fornecedor se responsabiliza pela hospedagem, manutenção e suporte do sistema.

4.2.12.9. Em caso de falência, recuperação judicial ou encerramento das atividades da CONTRATADA, a versão operacional e seu respectivo código fonte dos serviços de Canal de Denúncias do CRECISP deverão ser entregues à CONTRATANTE juntamente com a documentação técnica do sistema, bem como o DUMP da base de dados em um padrão de mercado, previamente acordado entre as partes, e a manutenção dos serviços por até 90 dias para uma transição da operação.

4.2.12.10. Quando solicitado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA está obrigada a devolver de imediato àquele todas as informações e dados recebidos em decorrência do futuro contrato e da prestação dos serviços, inclusive aquelas constantes do banco de dados do sistema contratado, pois o CONTRATANTE é único e exclusivo proprietário das informações constantes do banco de dados do sistema contratado, inclusive após o término da vigência contratual.

4.2.13. **Funcionalidades:**

4.2.13.1. O acesso às funcionalidades do Canal de Denúncias do CRECISP deve ser modular, a fim de especificar perfis de acesso para cada tipo de informação.

4.2.13.2. A ferramenta do canal deve ofertar controle de aceites e/ou confirmação de ciência, além de controle de treinamentos obrigatórios.

4.2.13.3. A ferramenta deve ser capaz de armazenar toda a comunicação, documentação e/ou processo investigatório.

4.2.13.4. A ferramenta deve registrar toda a documentação dos processos e todas as evidências dos tratamentos das denúncias por parte dos múltiplos Comitês do CRECISP, com a vinculação de relatos.

4.2.13.5. A ferramenta deverá emitir alertas de recepção de denúncias via e-mail aos responsáveis indicados pelo CRECISP, bem como alertas de vencimentos de prazos de tratamento das denúncias.

4.2.14. **Comunicação:** A CONTRATADA deverá criar no mínimo 5 (cinco) campanhas de endomarketing para diversas mídias e divulgação de agendas, inclusive de treinamento aos usuários em geral, que serão distribuídas pelo CRECISP.

4.2.15. **Usabilidade e Interface:** O canal deve ser intuitivo e de fácil navegação, com fácil gestão documental, acessível a diversos públicos e dispositivos.

4.2.16. **Diversidade de Canais:**

4.2.16.1. A empresa contratada deve oferecer diferentes ferramentas de acesso ao Canal de Denúncias, como telefone, site e aplicativo, para ampliar a acessibilidade aos denunciantes e com disponibilidade 7 dias por semana, por 24 horas.

4.2.16.2. O atendimento por telefone deverá ser humanizado e estar disponível, no mínimo, 5 dias por semana, por 8 horas.

4.2.16.3. A equipe de atendimento deverá ser treinada para obter o máximo de informações relevantes com total respeito e imparcialidade.

4.2.16.4. As ligações deverão ser gratuitas, possibilitando ligações via telefone fixo e celular de qualquer operadora, sem sistema de espera e com número de telefone exclusivo para o CRECISP.

4.2.16.5. O número fornecido para denúncias será de inteira responsabilidade da CONTRATADA e não caberá nenhum custo adicional ao CRECISP durante ou após a finalização do contrato.

4.2.16.6. Na coleta de informações, os formulários eventualmente disponibilizados pelo site ou aplicativo para recepção de denúncias deverão ser ofertados no idioma português do Brasil, com a possibilidade de anexar arquivos em diversos formatos, como dados, voz e imagem, para colaborar com as investigações e corroborar e evidenciar as denúncias dos relatos, sempre gerando protocolo individualizado para consultas e acompanhamentos posteriores pelo manifestante.

4.2.16.7. As orientações dos formulários deverão ser detalhadas e com campos a serem customizados conforme as necessidades do CRECISP.

4.2.16.8. Os formulários descritos no item 4.2.16.6. deverão estar disponíveis 7 dias por semana, durante 24 horas, incluindo finais de semana e feriados nacionais.

4.2.17. **Relatórios Gerenciais:**

4.2.17.1. A ferramenta deve permitir a geração de *dashboards* e/ou gráficos, de relatórios gerenciais em tempo real com métricas e indicadores sobre as denúncias recebidas e tratadas, possibilitando a análise e tomada de medidas corretivas quando necessário, além de alertas e respostas gerais.

4.2.17.2. Os relatórios podem incluir informações de quantidades, percentuais de relatos, por áreas, por natureza da denúncia, canais utilizados, horários, ligações anônimas, identificadas, status de protocolo, por períodos, dentre outros que se fizerem necessários.

4.2.17.3. Os dados dos *dashboards* e/ou gráficos e dos relatórios deverão ser visualizados em tela, impressão ou ainda exportados para o Excell, com possibilidade de acesso via computador, smartphone ou tablet.

4.2.18. **Suporte Técnico e Manutenção:** A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico contínuo e manutenção do canal, garantindo o correto funcionamento da solução durante toda a vigência do contrato.

4.2.19. **Personalização:** todo o canal deverá ter a identidade visual do CRECISP, conforme indicação do Departamento de Audiovisual da autarquia.

4.2.20. Os serviços deverão ser executados nas dependências da CONTRATADA.

4.2.21. Além da mão de obra necessária para realizar o atendimento humanizado, a CONTRATADA deverá dispor da infraestrutura predial, rede interna de dados, operação de recursos físicos, tecnológicos e lógicos para a prestação de serviços no atendimento eletrônico e de comutação de controle de atendimento humano, incluindo a Plataforma de Comutação e Controle (PCCCA), o datacenter onde está localizada essa plataforma e onde serão entregues as chamadas telefônicas e de outras mídias destinadas à Central de Atendimento do Canal de Denúncias, bem como pelo sistema STFC para coleta e entrega das chamadas telefônicas originadas pelos colaboradores e destinadas à Central de Atendimento do Canal de Denúncias, e também no sentido oposto, conforme e se forem necessárias.

4.2.22. A empresa interessada em prestar os referidos serviços, deverá apresentar proposta técnica detalhada onde conste:

- 4.2.22.1. forma de atuação;
- 4.2.22.2. soluções adotadas;
- 4.2.22.3. os canais de comunicação para atendimento dos colaboradores do CRECISP;
- 4.2.22.4. recursos humanos empregados;
- 4.2.22.5. horários de atendimento;
- 4.2.22.6. formas de reportar as informações apuradas;
- 4.2.22.7. prazos de entregas;
- 4.2.22.8. ferramentas de gestão disponíveis;
- 4.2.22.9. garantias de inviolabilidade da informação;
- 4.2.22.10. segurança da informação;
- 4.2.22.11. formas empregadas para garantir o anonimato dos denunciantes que optarem por agir desta forma;

4.2.22.12. detalhamento dos serviços disponibilizados pelas ferramentas de registro de denúncias;

4.2.22.13. relatórios que podem ser gerados pela plataforma;

4.2.22.14. canais de suporte e tempo de resposta.

4.3. Ainda, a CONTRATADA deverá observar os **REQUISITOS SOCIOAMBIENTAIS**:

4.3.1. Os produtos gerados em função da prestação dos serviços, bem como todas as documentações, deverão ser entregues no idioma português do Brasil, com exceção de termos técnicos usuais que poderão ser apresentados em língua estrangeira e também deverão ser entregues em formato eletrônico.

4.3.2. Deverá a empresa contratada adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa SLTI nº 01/2010, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (atual Ministério da Economia) que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal. São bons exemplos:

a) que os bens utilizados na prestação dos serviços sejam compostos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR - 15448-1 e 15448-2;

b) que os bens adquiridos para a prestação de serviços devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;

c) observar as Resoluções CONAMA nº 401/2008 e n. 424/2010, para a aquisição e descarte de pilhas e baterias a serem utilizadas nos equipamentos, bens e materiais de sua responsabilidade, respeitando os limites de metais pesados, como chumbo, cádmio e mercúrio, e/ou

e) destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação de serviços.

4.4. OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.4.1. Solicitar expressamente ao CONTRATANTE quaisquer documentos ou informações que se façam necessários para o desenvolvimento dos trabalhos;

4.4.2. Produzir mensalmente Relatório de Serviços Prestados para análise e aprovação do CRECISP, para fins de pagamento;

4.4.3. Manter sigilo absoluto de todas as informações que tiver acesso em virtude da execução dos serviços contratados;

4.4.4. Fornecer ao CONTRATANTE toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto da contratação, bem como facilitar-lhe a fiscalização da execução dos serviços, embora a omissão na fiscalização não diminua ou substitua a responsabilidade da empresa, decorrente das obrigações pactuadas;

4.4.5. Responsabiliza-se de maneira exclusiva e integral sobre a utilização de pessoal próprio para a prestação dos serviços, incluídos os encargos trabalhistas, previdenciários, sociais, fiscais e comerciais, resultantes de vínculo empregatício, cujo ônus e obrigações em nenhuma hipótese poderão ser transferidos para o CRECISP;

4.4.6. Responsabilizar-se por danos materiais ou físicos causados por seus empregados, culposa ou dolosamente, quando em serviço, aos servidores e terceiros;

4.4.7. Responsabilizar-se de maneira exclusiva e integral pelo descrito no item 4.2.21, conforme e se for necessário, sem transferir sob nenhuma hipótese quaisquer ônus ou obrigações ao CRECISP;

4.4.8. Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas pelo CRECISP, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas;

4.4.9. Comprovar aptidão para execução de serviço de complexidade operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado;

4.4.10. Dimensionar adequadamente sua equipe de profissionais de forma a atingir os níveis de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE;

4.4.11. Disponibilizar profissionais qualificados e detentores de conhecimento técnico compatível e experiência suficientes para o pleno atendimento da solução e deverá apresentar diploma de nível superior e/ou de conclusão dos cursos exigidos, sendo que a formação da equipe de profissionais é de sua exclusiva responsabilidade e que serão gerenciados exclusivamente pelo PREPOSTO da empresa;

4.4.12. Ter cadastro no SICAF – Sistema de Cadastro de Fornecedores no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

4.5. Subcontratação

4.5.1. A CONTRATADA não poderá subcontratar, no todo ou em parte, o seu objeto, sob pena de rescisão e aplicação das sanções previstas em contrato, tendo em vista a especificidade do objeto, que tem por finalidade coleta, análise, compilação e fornecimento de dados e informações recebidos através de Canal de Denúncias, que exigem sigilo e segurança nas informações tratadas, nos moldes da Lei Geral de Proteção de Dados.

4.5.2. Será vedada a participação de consórcios ou cooperativas de empresas quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.

4.6. Garantia

4.6.1. Haverá exigência da garantia de 5% (cinco por cento) sob o valor da contratação, conforme preconizado nos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, devendo esta vigorar até 30 (trinta) dias após o encerramento do prazo de vigência do futuro contrato, pois a CONTRATADA estará sujeita a penalidades, multas e até rescisão contratual no caso de violação dos termos contratuais, tendo em vista a sensibilidade da natureza do serviço.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

Após a contratação da empresa a prestação dos serviços seguirá a seguinte dinâmica:

5.1. Assinatura do Termo de Confidencialidade – Modelo ASSEJUR.

5.2. Reunião de Alinhamento.

5.3. O prazo máximo para a implantação do Canal de Denúncias é de 45 (quarenta e cinco) dias úteis a contar de assinatura do contrato.

5.4. Os testes das funcionalidades serão realizados em ambiente distinto e isolado dos ambientes de homologação e produção, de forma a assegurar a correta implantação da solução. Os colaboradores indicados pelo CRECISP deverão realizar todos os testes necessários de verificação do serviço e da ferramenta disponibilizada, dentre eles requisitos técnicos e funcionais, simulação de atendimento, geração status de protocolos, encerramento, cancelamento, arquivamento, extração de indicadores e relatórios, etc.

5.5. A CONTRATADA deve propiciar a realização de treinamento online na utilização da ferramenta, para a equipe indicada pelo CRECISP, de até 10 (dez) participantes, com fornecimento de material didático, possibilidade de esclarecimento de dúvidas, bem como emitir certificado/declaração de participação no treinamento. A CONTRATADA deverá realizar o treinamento após a assinatura do contrato e antes da disponibilização dos serviços para o público.

5.6. Entrega da documentação com a relação completa dos profissionais que prestarão serviço, no prazo de até 15 (dias) úteis após a realização da Reunião de Alinhamento.

5.7. O CRECISP poderá a qualquer momento recusar o atendimento de serviços por profissionais que não atendam os requisitos de qualificações especificados, atuação, permanência, comportamento decorrentes da execução do objeto que forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do Conselho ou ao interesse do serviço público, ou às expectativas almejadas. A CONTRATADA terá o prazo de 02 (dois) dias úteis a contar da data de recusa para apresentar a documentação do novo profissional.

5.8. Quando houver necessidade de qualquer alteração na equipe de profissionais que prestam o serviço no CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios de qualificação deste(s) profissional(ais) antes do início de suas atividades no CONTRATANTE.

5.9. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

5.10. A CONTRATADA deverá seguir as instruções e observações efetuadas pelo gestor do contrato, bem como reparar, corrigir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, os itens que constituem o objeto quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

5.11. A CONTRATADA responderá integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao CRECISP ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras penalidades contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza o art. 120 da Lei 14133/2021.

5.12. Os conhecimentos produzidos nos Relatórios Mensais, durante a estruturação do Canal de Denúncias e toda produção no decorrer do contrato serão de propriedade intelectual do CRECISP.

5.13. Os serviços deverão ser prestados remotamente, de segunda à sexta-feira, das 08h30 às 17h30, nas dependências da CONTRATADA, e eventualmente nas dependências do CONTRATANTE.

5.14. Para fins de atestação, a CONTRATADA deverá produzir Relatório de Serviços Prestados mensalmente.

5.15. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.16. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

5.17. O objeto da licitação se enquadra na categoria de bens comuns, por possuir padrões de desempenho com características gerais e específicas, que podem ser definidas de forma objetiva nas especificações técnicas, que são usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade DISPENSA DE LICITAÇÃO.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

6.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.5.1. Uma de suas atribuições será acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Gestor do contrato, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual junto à CONTRATANTE, inclusive para comandar, coordenar e controlar a execução do serviço contratado, inclusive os seus profissionais.

6.6. A Contratada não manterá preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período contratual, pois os serviços serão prestados remotamente, de segunda à sexta-feira, das 08h30 às 17h30, nas dependências da Contratada, e eventualmente nas dependências do Contratante.

6.7. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art.117, caput).

Fiscalização Técnica

6.9. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.10. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.11. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.12. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

6.13. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

6.14. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

6.15. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.16. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

6.17. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

6.17.1. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

6.18. As comunicações entre o contratante e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim (IN 5/2017, art. 44, §2º).

6.19. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, deverá ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF.

6.20. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF.

Gestor do Contrato

6.21. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.22. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.23. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.24. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.25. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.26. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.27. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item, com ajustes no pagamento sempre que a CONTRATADA:

a) não alcançar ou não executar as atividades contratadas com a qualidade mínima exigida; ou

b) não utilizar materiais e recursos humanos necessários para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior ao exigido.

7.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.2.1. Entrega mensal de Relatório de Serviços Prestados;

7.2.2. Cumprimento do cronograma acordado em Reunião de Alinhamento para a prestação dos serviços.

7.3. A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes descontos relativos ao valor global do serviço de Implantação do Canal de Denúncias, com fornecimento de SaaS, pelo descumprimento das condições estabelecidas:

7.3.1. Glosa de pagamento por atraso, à razão de 2% (dois por cento) por dia, até o limite de 30% (trinta por cento) no valor do serviço de implantação. Atrasos superiores a 15 (quinze) dias, sem justa causa, poderão resultar em Multas por descumprimento parcial do contrato.

7.4. A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes descontos relativos ao valor global do serviço de Gestão do Canal de Denúncias:

7.4.1. O Relatório de Serviços Prestados deverá ser entregue até o 5º dia útil de cada do mês subsequente, constando, no mínimo, as seguintes informações:

7.4.1.1. Número de denúncias feitas, identificadas por canais utilizados;

7.4.1.2. Identificação/ Tipificação do relato;

7.4.1.3. Data e hora dos relatos;

7.4.1.4. Tempo médio de atendimento;

7.4.1.5. Plano de Ação adotado.

7.4.2. A ausência de um dos itens acordados como obrigatórios ensejará na aplicação de glosa proporcional à quantidade de dados dos totais.

7.4.3. O desempenho mensal dos serviços de atendimento dos diversos canais será medido por meio de relatório de disponibilidade das soluções, não podendo ser inferior a 99,99%.

7.4.3.1. A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes descontos no valor mensal do serviço pelo descumprimento da disponibilidade acima especificada:

$$\text{Glosa} = \left(\frac{\text{Disponibilidade da Solução} - \text{Aferição Mensal}}{\text{Indicador Contratual} - 100\%} \right) \times \text{Valor Mensal item 2.5 - tabela cláusula 1}$$

7.5. O não cumprimento das obrigações assumidas neste Termo de Referência, assegurada a ampla defesa e o contraditório, sujeitará a CONTRATADA aos descontos acima descritas e a sanções administrativas descritas no Contrato.

8.1. DO RECEBIMENTO

8.1.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado da apresentação de cada um dos relatórios entregues mensalmente pela CONTRATADA, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.1.1.1. Em caso de rejeição, o fiscal fixará prazo para que a irregularidade seja sanada, às custas do contratado, sem prejuízo da aplicação de penalidades cabíveis.

8.1.1.2. Nesse caso, cabe à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.1.1.3. A aprovação da medição prévia apresentada pelo contratado não o exime de qualquer das responsabilidades contratuais, nem implica aceitação definitiva dos serviços executados.

8.1.1.4. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.1.2. No prazo supracitado para o recebimento provisório, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

8.1.2.1. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.1.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.1.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo as seguintes diretrizes:

8.1.4.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

8.1.4.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.1.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.1.5. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.2. LIQUIDAÇÃO

8.2.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

8.2.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.2.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.2.4. A nota fiscal ou fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
- b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.2.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

8.2.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.2.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.2.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.3. PRAZO DE PAGAMENTO

8.3.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.3.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA-E de correção monetária.

8.4. FORMA DE PAGAMENTO

8.4.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.4.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.4.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.4.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.4.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. O fornecedor será selecionado por meio de DISPENSA DE LICITAÇÃO, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

9.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.2.1. Habilitação jurídica

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

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

9.2.1.3. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.2.1.4. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.2.1.5. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

9.2.1.6. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.2.1.7. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

9.2.2. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.2.3. Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.2.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.2.3.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.2.3.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.2.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.2.3.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual, Municipal ou Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.2.3.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

9.2.3.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.2.4. Qualificação Econômico-Financeira

9.2.4.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.2.4.2. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, *caput*, inciso II);

9.2.4.3. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

9.2.4.4. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.3. Qualificação Técnica

9.3.1. Os critérios de qualificação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

9.3.1.1. 01 (um) ou mais atestado (s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto licitado em características, quantidades e prazos de execução, devendo o atestado conter, além do nome do atestante, endereço e telefone da pessoa jurídica, ou qualquer forma de que o Conselho Regional dos Corretores de Imóveis da 2ª Região possa valer-se para manter contato com a empresa declarante.

9.3.1.2. O CRECISP se resguarda no direito de diligenciar junto à pessoa jurídica emitente do Atestado/Declaração de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o fornecimento dos produtos, serviços e cópias dos respectivos contratos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

9.3.2. Registro ou inscrição dos advogados envolvidos na prestação dos serviços, devidamente inscritos na Ordem dos Advogados do Brasil, assim como o registro ou inscrição dos auditores envolvidos na prestação dos serviços, devidamente inscritos no Conselho Federal ou Regional de Contabilidade, ambos em plena validade.

9.3.3. O item acima aplica-se a outros profissionais que forem apresentados para a prestação de serviços.

9.3.4. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do Contratado.

9.3.5. O Contratado disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo Contratante, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da empresa que a contratou e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.3.6. Os licitantes deverão observar as demais exigências contidas neste termo de referência.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 42.000,00 (quarenta e dois mil reais).

11. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos, elemento de despesas **6.3.1.2.06.01.48 - Outros Serviços de Pessoas (pessoas jurídicas)** – do exercício de 2024.

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

São Paulo, 12 de janeiro de 2024.

Mariângela da Silva Bezerra Oyafuso

Superintendente