



PREGÃO ELETRÔNICO 81/2026

Processo Administrativo 163/2026

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA-PR (UASG: 987721)
NÚMERO DA LICITAÇÃO NA PLATAFORMA: 08/2026.

OBJETO: Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço contínuo de locação de sistema informatizado para atendimento automatizado via aplicativo de mensagens (WhatsApp) oficial pela META, integrado com Serviço de Inteligência Artificial (I.A.), que execute interações conversacionais de I.A. generativa sobre os serviços públicos ofertados pelo Município, com chatbot personalizado, disponibilização do atendimento via I.A.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO: R\$ 81.515,32 (oitenta e um mil, quinhentos e quinze reais e trinta e dois centavos).

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor preço por grupo/lote

MODO DE DISPUTA: ABERTO E FECHADO

INICIO DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: a partir das **10horas** do dia **24.07.2026**.

FIM DO RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: até às **08:59** do dia **10.08.2026**.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: às **09h** do dia **10.08.2026**.

REFERÊNCIA DE TEMPO: HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF

PREGOEIRO - PORTARIA Nº 16.593/2025.

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: NÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 81/2026 PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 163/2026

01. PREÂMBULO

1.1. O MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA, inscrita no CNPJ sob o nº 75.730.994/0001-09, com sede à Avenida Rocha Pombo, 1.453, centro, neste ato representado por seu Prefeito Municipal, o Sr. **João Eduardo Pasquini**, torna público que realizará licitação, na modalidade **Pregão Eletrônico**, nos termos da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Decreto Municipal nº 6.059/2023, bem como dos regulamentos municipais e federais aplicáveis, e de acordo com as condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

02. DO OBJETO

2.1. O objeto da presente licitação é a **Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço contínuo de locação de sistema informatizado para atendimento automatizado via aplicativo de mensagens (WhatsApp) oficial pela META, integrado com Serviço de Inteligência Artificial (I.A.), que execute interações conversacionais de I.A. generativa sobre os serviços públicos ofertados pelo Município, com chatbot personalizado, disponibilização do atendimento via I.A.**, de acordo com as condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

2.2. A licitação será dividida em um único grupo, composto por dois itens, conforme tabela constante do Termo de Referência.

2.3. Serão desclassificadas as propostas que, após a etapa de lances e da tentativa de negociação prevista no § 1º do art. 61 da Lei Federal nº 14.133/21, possuírem valores unitário ou total superiores aos máximos aqui definidos.

2.4. Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no sistema Compras Governamentais e aquelas constantes neste Edital, prevalecerão as especificações estabelecidas neste Edital.

03. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5. Em relação ao item de contratação no Anexo II deste instrumento, o grupo 1 será destinado à ampla participação, nos termos do [art. 49, inciso III da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#).

3.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

3.6.1. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

3.7. Não poderão disputar esta licitação:

- I. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- II. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- III. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- IV. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- V. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

- VI. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- VII. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- VIII. agente público do órgão ou entidade licitante;
- IX. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- X. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 3.8. O impedimento de que trata o inciso IV do item 3.7 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 3.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os incisos II e III do item 3.7, poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 3.10. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 3.11. O disposto nos incisos II e III do item 3.7, não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 3.12. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).
- 3.13. A vedação de que trata o inciso VIII do item 3.7, estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

04. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas, lances e de julgamento.
- 4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 4.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1 e 7.13 deste Edital.
- 4.4. No cadastramento da **proposta inicial**, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
- I. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- II. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);
- III. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º](#) e no [inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);
- IV. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 4.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 4.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 4.6.1. No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item.
- 4.6.2. Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" apenas produzirá o efeito do licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto



na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.7. A falsidade da declaração de que trata os incisos do item 4.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

4.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

I. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

II. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

I. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

II. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

4.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

05. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta inicial mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

- a) valor unitário e total do item;
- b) marca;
- c) fabricante;
- d) quantidade cotada, conforme **Anexo II**;

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.2.1. O licitante **NÃO** poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.7.1. O **prazo de validade da proposta** não será inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.

5.8. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas do Paraná e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa



contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

06. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo **VALOR UNITÁRIO DO ITEM**.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance *de valor inferior ou percentual de desconto* superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O **intervalo mínimo** de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 0,01 (um centavo de real)**.

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

6.11. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **"ABERTO E FECHADO"**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.11.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.11.2 Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.3 No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

6.11.4 Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.11.5 Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.12. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.13. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.14. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.15. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua **proposta**.

6.17. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

6.17.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5%(cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.17.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.17.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

6.17.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.18. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

6.18.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

- a) disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- b) avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
- c) desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento, o selo Empresa Amiga da Mulher será considerado desenvolvimento de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme dispõe a lei 14.682/2023, artigo 3º.
- d) desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.18.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

- a) empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- b) empresas brasileiras;
- c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- d) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

6.18.3. Persistindo empate após aplicação de todos os critérios de desempate de que tratam os itens 6.18.1 e 6.18.2, proceder-se-á a sorteio das propostas empatadas a ser realizada em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo, conforme art. 28, §2º da IN nº 73/2022.

6.19. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.19.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.19.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.19.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.20. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de **2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.20.1 É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.21. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6.22. Em havendo Microempresas e Empresas de Pequeno Porte participantes, e essas forem declaradas vencedoras tanto da licitação exclusiva quanto da licitação ampla, a contratação de ambas deverá ocorrer pelo menor preço ofertado dentre ambas.

07. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 3.7 do Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- I. SICAF;
- II. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>) (CEIS); e
- III. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>) (CNEP);
- IV. Cadastro de Impedidos de Licitar do TCE/PR (<http://servicos.tce.pr.gov.br/tcepr/municipal/ail/ConsultarImpedidosWeb.aspx>);
- V. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa (CNCIA), do CNJ, por meio de consulta a ser realizada no sítio (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

7.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput)

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.6.1 e 4.6, deste edital.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.7. **Será desclassificada a proposta vencedora que:**

- a) conter vícios insanáveis;
- b) não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

f) o licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta ajustada e a documentação solicitadas, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

7.8. No caso de bens e serviços em geral, será considerado indício de inexequibilidade as propostas cujo valor represente desconto superior a 70% (setenta por cento) em relação ao valor orçado pela Administração.

7.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

- a) que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- b) inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.10.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.10.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

7.10.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.10.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

7.10.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

7.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

7.11.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.11.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.



7.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.13. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.13.1. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

7.13.2. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

7.13.3. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

7.13.4. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

08. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no **ANEXO I – Requisitos de Habilitação**, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão tendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por publicação em imprensa oficial.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na **Lei nº 14.133/2021**.

8.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (**art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021**).

8.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.9. A habilitação será verificada por meio do SicaF, nos documentos por ele abrangidos.

8.9.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

8.10. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SicaF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

8.10.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

8.11. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.11.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SicaF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **2h(duas horas)** prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.11.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no **§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022**.

8.12. A verificação no SicaF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.12.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.



8.12.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.13. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.14. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.15. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.11.1.

8.16. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.17. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

8.18. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

09. DO TERMO DE CONTRATO

9.1. Homologado e adjudicado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 03(três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

9.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:

a) a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

b) a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

9.3. O Contrato será assinado, preferencialmente, por meio de assinatura digital.

9.4. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá:

a) encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento;

b) disponibilizar acesso ao sistema de processo eletrônico para que seja assinado digitalmente em até 05 (cinco) dias úteis; ou

c) outro meio eletrônico, assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis para resposta após recebimento da notificação pela Administração.

9.5. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

9.5.1. Referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 14.133, de 2021;

9.5.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital;

9.5.3. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133, de 2021 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

9.6. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

9.7. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

10. DOS RECURSOS

10.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

10.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

10.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

a) a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

b) o prazo para manifestação da intenção de recorrer não será inferior a **10(dez) minutos**;

c) o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

d) na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.



10.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

10.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de **3 (três) dias úteis**, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contado do recebimento dos autos.

10.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

10.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio Eletrônico <https://novaesperanca.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/licitacoes> .

11. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

I. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

II. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

- a) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- b) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- c) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- d) deixar de apresentar amostra, quando exigida;
- e) apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

III. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

IV. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

V. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

VI. fraudar a licitação

VII. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

- a) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- b) induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- c) apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

VIII. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

IX. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

11.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar e
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida.
- b) as peculiaridades do caso concreto
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes
- d) os danos que dela provierem para a Administração Pública
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.4. A multa será aplicada em percentual variável de 0,5% (meio por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, conforme o grau de gravidade da infração previsto na Planilha abaixo, e seguindo as diretrizes do Decreto Municipal nº 6.497/2025 e alterações.

11.4.1. A multa moratória será aplicada à contratada pelo atraso injustificado na assinatura do contrato ou na execução das obrigações contratuais.

11.4.2. A multa será calculada sobre o valor total do contrato, conforme o grau da infração:

- a. Leve: de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) a 1% (um por cento) por dia de atraso, até o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

- b. Média: de 1,5% (um vírgula cinco por cento) a 3% (três por cento) por dia de atraso, até o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato.

11.4.3. O atraso será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia útil subsequente ao vencimento do prazo de entrega ou execução.

11.4.4. A aplicação da multa moratória não impede a conversão desta em multa compensatória, bem como a rescisão contratual unilateral pela Administração, nos termos do art. 191, V, do Decreto e da Lei nº 14.133/2021.

11.4.5. A multa compensatória será aplicada ao contratado responsável por infração administrativa que resulte em inexecução do contrato, conforme segue:

- a) Inexecução parcial (infração grave): multa de 8% (oito por cento) a 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato;
- b) Inexecução total (infração gravíssima): multa de 18% (dezoito por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato.

11.4.6. Quando a infração ocorrer durante o certame licitatório, o valor de referência para cálculo das penalidades será o valor da proposta apresentada pelo licitante, nos termos do art. 189 do Decreto nº 6.497/2025.

11.4.7. Nos casos de ata de registro de preços, o valor de referência para cálculo da multa será o valor constante do respectivo empenho, conforme §2º do art. 191 do Decreto nº 6.497/2025.

11.4.8. O grau de severidade inicial da pena será determinado considerando a conduta e a primariedade ou a reincidência da CONTRATADA, conforme tabela a seguir:

Classificação da Infração	Descrição da Conduta	Base Legal (Lei Federal 14.133/2021)	Multa Base (% do valor do contrato)	Circunstância Atenuante	Circunstância Agravante	Faixa de Aplicação Recomendada
Leve	Atraso até 5 (cinco) dias no cumprimento da obrigação.	Art. 156, I e II	0,5% Por dia de atraso	Redução de 50% da multa base (primário, colaborativo, regulariza espontaneamente)	Acréscimo de 100% (reincidência, dolo, resistência, prejuízo ao erário)	0,25% a 1% Por dia de atraso
Média	Atraso superior a 5 (cinco) dias e inferior a 20 (vinte) dias, com pequeno impacto operacional.	Art. 156, II e III	2% Por dia de atraso	Redução de 25%	Acréscimo de 50%	1,5% a 3% Por dia de atraso
Grave	Inexecução parcial do objeto/ Deixar de assinar Ata-Contrato / Deixar de entregar documentos solicitados no certame	Art. 156, III e IV	10%	Redução de 20%	Acréscimo de 50%	8% a 15%
Gravíssima	Inexecução total, fraude, má-fé ou abandono do contrato.	Art. 156, IV e 167	20%	Redução de 10% (colaboração efetiva)	Acréscimo de 50% (reincidência ou dolo comprovado)	18% a 30%

11.5.A apuração de responsabilidade por infrações sujeitas às sanções de advertência e multas compensatórias ou moratórias será realizada por meio de processo administrativo simplificado, assegurando-se ao licitante ou contratado o exercício do contraditório e da ampla defesa, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data da respectiva intimação.

11.5.1. A aplicação de multa moratória ou multa compensatória será precedida de notificação formal ao contratado, concedendo-lhe prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação de manifestação ou justificativa.

11.5.2. A notificação mencionada no item anterior deverá conter, no mínimo:

- a) a descrição dos fatos imputados;
- b) a indicação do dispositivo legal, regulamentar ou contratual supostamente infringido; e
- c) a identificação do licitante ou contratado, ou outros elementos que permitam sua inequívoca identificação.

11.5.3. A justificativa apresentada pela contratada será encaminhada ao Departamento Jurídico da Secretaria Contratante, que elaborará manifestação fundamentada, submetendo-a à decisão da autoridade competente.

11.5.4. Rejeitadas as justificativas apresentadas pela contratada, o gestor da pasta competente aplicará a multa cabível, nos termos do art. 188 do Decreto e das disposições contratuais pertinentes.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

11.5.5. A aplicação de multa moratória não impede que a Administração, a seu critério, a converta em multa compensatória, podendo ainda promover a extinção unilateral do contrato e aplicar outras sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, de forma cumulada, quando cabível.

11.5.6. Em caso de aplicação de multa, será assegurado à contratada o direito de interpor recurso administrativo, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da ciência da decisão.

11.6. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos incisos I, II e III do item 11.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos incisos V ao IX do item 11.1, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos I, II, III e IV do item 11.1 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

11.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no inciso IV do item 11.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

11.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da datada intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

11.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à esta municipalidade.

12. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

12.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, dirigidos ao Pregoeiro, contendo o nome completo do responsável, a modalidade e o número do certame, a denominação social da empresa, o número do CNPJ, telefone e endereço eletrônico para contato. As solicitações devem ser encaminhadas por e-mail para o seguinte endereço eletrônico: licitacao@novaesperanca.pr.gov.br

12.4. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento serão julgadas em até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e a resposta será publicada no <https://novaesperanca.oxy.elotech.com.br/portalttransparencia/1/licitacoes>, bem como no sítio www.gov.br/compras

12.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

12.5.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

12.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

13. DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO OBJETO

13.1. A execução do objeto obedecerá:

13.1.1. Implantação dos serviços:

i. Início da execução do serviço deve acontecer em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato ou emissão da ordem de serviço.

ii. A implantação completa do sistema deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato ou da ordem de serviço.



iii. Os serviços serão executados e devem ficar disponíveis com acesso ao sistema 24 horas por dia, 7 dias por semana. O suporte técnico será prestado de forma remota, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, com atendimento emergencial para falhas críticas fora desse horário.

13.1.2. Descrição dos métodos para a execução dos serviços:

- i. O sistema deverá ser implantado com personalização e customização para os setores e departamentos do município de acordo com o direcionamento da Administração.
- ii. A contratada deverá ministrar treinamento presencial para os usuários indicados pela Administração e de forma remota para novos usuários ou capacitações adicionais.
- iii. A contratada deverá disponibilizar biblioteca de vídeos tutoriais e materiais de treinamento acessíveis durante toda a vigência contratual.
- iv. O suporte técnico será prestado por equipe especializada, via canais digitais e com registro de chamados.
- v. O sistema deverá funcionar em ambiente web, dispensando instalações locais.
- vi. Serão observadas as boas práticas de segurança da informação, privacidade de dados e continuidade dos serviços.

13.1.3. Fornecimento de materiais:

- i. Todo o sistema, módulos e infraestrutura tecnológica necessária para seu funcionamento serão de responsabilidade da contratada, em regime de locação.
- ii. O sistema deverá estar hospedado em ambiente seguro (nuvem) e com garantia de acesso contínuo.
- iii. A contratada será responsável por atualizações, manutenções, backups e segurança da aplicação.
- iv. Deverá ser fornecido manual de uso, bem como oferecido treinamento remoto a todos os novos usuários do sistema.

13.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 dias, pelo fiscal, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

13.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

13.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 dias, 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.

13.5. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

13.6. 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.

14. DO PAGAMENTO

14.1. O pagamento, decorrente da execução dos serviços objeto desta licitação, será realizado mensalmente, efetuado mediante crédito em conta corrente, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal ou fatura, após a apresentação da respectiva documentação fiscal, devidamente atestada pelo setor competente.

14.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando a Administração atestar a execução do objeto do contrato.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

15.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

15.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

15.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

15.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

15.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

15.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

15.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

15.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

15.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico: <https://novaesperanca.oxy.elotech.com.br/portaltransparencia/1/licitacoes>.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

15.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - Requisitos de Habilitação

ANEXO II – Termo de Referência

ANEXO III – Modelo de Proposta de Preços

ANEXO IV – Minuta de Contrato

ANEXO V – Estudo Técnico Preliminar.

ANEXO VI – PROVA DE CONCEITO.

15.12. Fica eleito o Foro da Comarca de Nova Esperança-PR para a resolução de eventuais litígios decorrentes desta licitação

Nova Esperança, 22 de Julho de 2026.

JOAO EDUARDO PASQUINI
Prefeito Municipal



ANEXO I – REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

1. Na fase habilitatória será exigido à apresentação dos documentos de habilitação apenas do licitante vencedor (art. 63, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021).
2. Os documentos exigidos para habilitação deverão ser enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **02 (duas) horas**, contado da solicitação do Pregoeiro.

3. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO:

I. Para comprovação da Habilitação Jurídica:

A habilitação jurídica visa a demonstrar a capacidade de o licitante exercer direitos e assumir obrigações, e a documentação a ser apresentada por ele limita-se à comprovação de existência jurídica da pessoa e, quando cabível, de autorização para o exercício da atividade a ser contratada, sendo:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

II. Para comprovação da Habilitação Fiscal, Social E Trabalhista:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Prova de Regularidade relativa à Fazenda Nacional, Dívida Ativa da União e Contribuições Previdenciárias, através da Certidão de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, de acordo com a Portaria do MF nº 358, de 05 de setembro de 2014;
- c) Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da licitante, expedida pelo órgão competente;
- d) Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante, expedida pelo órgão competente;
- e) a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- f) a regularidade perante a Justiça do Trabalho;

III. Para comprovação da Habilitação Econômico-Financeira:

- a) Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante (caso não conste na certidão o prazo de validade, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias contados da data da sua emissão).

IV. Para comprovação da Habilitação Técnica:

- a) Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução satisfatória de serviços com complexidade tecnológica e operacional compatível ou superior ao objeto da licitação. O documento deverá conter manifestação quanto à qualidade dos serviços prestados e à inexistência de registros desabonadores de natureza técnica ou comercial em relação à contratada. A exigência visa comprovar a experiência e a capacidade da licitante para executar o objeto contratado com qualidade, segurança e eficiência.
- b) Declaração de que a solução ofertada está em conformidade com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).
- c) Declaração técnica ou documentação demonstrando que o sistema funciona integralmente em ambiente web, sem necessidade de instalação local. Informar sobre a infraestrutura de hospedagem (ex: nuvem pública, privada, datacenter certificado etc.).
- d) Declaração de que dispõe de infraestrutura própria e tecnologia adequada para a prestação dos serviços.

V. Requisitos para a Contratação:

- 5.1. Como condição para **homologação, o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá**, no prazo de 05 (cinco) dias após a realização do certame, apresentar os seguintes documentos:

5.1.1. Portfólio, Experiência comprovada e aderência à normas técnicas

- a) Apresentar portfólio contendo, no mínimo, 3 (três) clientes atendidos, comprovando experiência na implantação e operação de solução tecnológica compatível com o objeto desta contratação, contemplando atendimento ao cidadão por aplicativo de mensagens oficial META (WhatsApp), gestão de múltiplos atendentes, chatbot, automação de fluxos, integração com inteligência artificial e demais funcionalidades previstas no Termo de Referência.
- b) A empresa deverá apresentar certificações válidas e vigentes, emitidas por organismo acreditado, relacionadas à segurança da informação e proteção de dados, contemplando, no mínimo, as normas ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestão da Segurança da Informação), ISO/IEC 27017 (Controles de Segurança para Serviços em Nuvem) e ISO/IEC 27701 (Sistema de Gestão da Privacidade da Informação). As certificações deverão demonstrar a adoção



de boas práticas reconhecidas internacionalmente para proteção de dados, gestão de riscos, segurança dos ambientes tecnológicos e conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), considerando que a solução contratada realizará o tratamento de informações dos cidadãos e a operação de canal oficial de atendimento da Administração Pública.

5.1.2. Prova de Conceito

- a) A disponibilização de uma Prova de Conceito (POC) será exigida após a conclusão do certame, devendo a empresa previamente vencedora apresentá-la de forma remota através de link disponibilizado pela Contratante no prazo de até 5 (cinco) dias úteis. A POC deverá demonstrar as funcionalidades principais do sistema, incluindo a usabilidade da plataforma, atendimento simultâneo por múltiplos operadores, automação de atendimentos via WhatsApp, integração com inteligência artificial e compatibilidade com as necessidades da Administração, conforme tabela no Anexo VI. O descumprimento do prazo estabelecido implicará na sua desclassificação, com a convocação da empresa classificada na posição subsequente, observada a ordem de classificação.
- b) A apresentação será acompanhada por Comissão Técnica especialmente designada por Portaria, composta por servidores da Administração Municipal, que assistirão à sessão de demonstração e emitirão parecer individual quanto ao atendimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.
- c) A Prova de Conceito será gravada integralmente e disponibilizada aos demais licitantes após sua conclusão, juntamente com relatório de conformidade emitido pela comissão avaliadora, observados os prazos legais para manifestação e recursos.
- d) Durante a Prova de Conceito (POC), a solução apresentada deverá corresponder à versão efetivamente disponível e comercializada pela licitante, sendo vedada a criação, desenvolvimento, programação, parametrização extraordinária, edição de código-fonte, construção de novos módulos, telas, funcionalidades ou quaisquer alterações estruturais realizadas durante a sessão de demonstração com a finalidade de atender requisitos específicos deste Termo de Referência.
- e) As funcionalidades pretendidas deverão estar previamente implementadas, operacionais e disponíveis na solução ofertada, não sendo aceitas funcionalidades dependentes de desenvolvimento futuro, customização posterior ou implementação após a contratação.
- f) Para aprovação da solução, serão avaliados todos os itens constantes na Tabela de Avaliação da Prova de Conceito (Anexo VI), devendo a empresa atender 100% (cem por cento) dos requisitos avaliados.
- g) A Comissão Técnica poderá solicitar, durante a demonstração, a repetição de funcionalidades, navegação livre pelo sistema, execução de cenários práticos simulados e demais testes que entender necessários para validação dos requisitos exigidos.
- h) Não serão aceitas demonstrações por meio de apresentações estáticas, vídeos previamente gravados, protótipos ou ambientes desenvolvidos exclusivamente para a realização da Prova de Conceito, devendo todas as funcionalidades estar efetivamente implementadas e operacionais na solução ofertada.
- i) A sessão de demonstração não poderá ultrapassar 04 (quatro) horas de duração, salvo justificativa aceita pela Comissão Técnica.
- j) A não apresentação da Prova de Conceito, sua apresentação em desconformidade com as exigências deste Termo de Referência ou a constatação de incompatibilidade da solução com os requisitos mínimos estabelecidos implicará na desclassificação da empresa.
- k) Em caso de desclassificação, será convocada a empresa classificada na posição subsequente, repetindo-se o procedimento até que seja identificada proposta apta ao atendimento dos requisitos exigidos.
- l) Comprovado o atendimento dos requisitos previstos na Tabela de Avaliação da Prova de Conceito, a empresa será declarada vencedora do certame.

4. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que o licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarado vencedor, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

5. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte e seja constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, o mesmo será convocado para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerido pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

6. Não serão aceitos documentos rasurados ou ilegíveis.

7. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, se o licitante for filial, todos os documentos devem estar em nome da filial. Na hipótese de filial, podem ser apresentados documentos que, pela própria natureza, comprovadamente são emitidos em nome da matriz.

7.1. Atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome e com o número do CNPJ da matriz ou da filial da empresa licitante.

8. A empresa em recuperação judicial deverá apresentar **certidão** emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada estará apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório.

9. Consideradas cumpridas todas as exigências do Edital quanto à apresentação da documentação de habilitação pelo licitante classificado em primeiro lugar, o Pregoeiro o declarará vencedor.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente termo de referência é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviço contínuo de locação de sistema informatizado para atendimento automatizado via aplicativo de mensagens (WhatsApp) oficial pela META, integrado com Serviço de Inteligência Artificial (I.A.), que execute interações conversacionais de I.A. generativa sobre os serviços públicos ofertados pelo Município, com chatbot personalizado, disponibilização do atendimento via I.A, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Registro de Preços: () SIM (X) NÃO

DESCRIÇÃO DETALHADA DO SERVIÇO

2.1. Tabela de descrição dos serviços a serem contratados:

Item	Serviços prestados	Quantidade	Valor R\$
01	Implantação, personalização e treinamento para todos os setores.	1 (única)	R\$ 10.000,00
02	Mensalidade da plataforma de atendimento virtual automatizado, incluindo mensagens receptivas ilimitadas via API Oficial da Meta, com franquia mínima de 600 mensagens iniciadas pela Administração por mês e módulo de chat interno para até 250 usuários.	12 (meses)	R\$ R\$5.959,61
VALOR TOTAL ANUAL:			R\$ 81.515,32

2.2. Especificações mínimas necessárias que o sistema deve contemplar:

SERVIÇO CONTINUADO - 12 MESES

Item	Serviço	Descrição/especificação
01	Integração com número oficial da Prefeitura e LGPD	Utilização do número institucional para envio e recebimento de mensagens, garantindo identidade oficial e segurança. Opção de coletar "aceite" dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.
	Personalização do menu de atendimento	Permitir configurar de forma personalizada e flexível os itens e opções do menu principal e submenus do sistema de atendimento, garantindo que o cidadão seja direcionado rapidamente ao setor ou serviço correto.
	Atendimento simultâneo e gestão de filas	Permitir múltiplos atendentes operando em paralelo com controle e organização das filas de atendimento, sonorização de alerta de mensagens, transferência de atendimentos entre operadores com histórico preservado. Permitir distribuição automática dos atendimentos entre operadores, conforme regras configuráveis de disponibilidade, setor responsável, ordem de chegada ou balanceamento de carga. Disponibilizar visualização em tempo real das filas de atendimento, indicando atendimentos pendentes, em andamento, transferidos e concluídos. Possibilitar a recuperação de atendimentos não executados ou interrompidos, permitindo que o cidadão seja contatado posteriormente pelo operador responsável.
	Chatbot com inteligência artificial	Automatização de respostas para dúvidas frequentes e serviços básicos, com encaminhamento para atendimento humano quando necessário. Inclusas no contrato no mínimo 2.500 interações mensais de IA, fluxos dinâmicos personalizáveis, mensagens de boas-vindas, ausência e encerramento configuráveis, e possibilidade de treinamentos manuais ou automáticos com base nos dados do órgão gerando interações inteligentes de inteligência artificial. Permitir treinamento da inteligência artificial por meio de documentos, páginas da internet, perguntas e respostas cadastradas manualmente, arquivos institucionais e demais bases de conhecimento disponibilizadas pela Administração. Possibilitar a definição do comportamento do assistente virtual, incluindo nome, tom de comunicação e regras de atendimento. A inteligência artificial deverá estar integrada à plataforma ofertada, permitindo utilização pelos usuários sem necessidade de contratação direta ou configuração individual de contas externas pela Administração.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

Capacidade de usuários e departamentos ilimitados	Inclusão ilimitada de setores e servidores, com diferentes perfis de acesso: administrador, gerente de setor, atendente, disparador, etc., cada um com permissões e/ou liberações específicas.
Envio de mensagens institucionais	Disparo automático ou manual de avisos, comunicados e notificações para grupos ou indivíduos, com agendamento, envio multimídia e URL personalizada. Deverão estar inclusas no contrato no mínimo 600 mensagens ativas mensais, sejam de marketing ou utilidade pública.
Histórico de conversas	Armazenamento e acesso a registros completos para consulta e controle, com possibilidade de exportação e busca por protocolo, data, atendente ou setor. Ainda permitir a retomada de atendimentos anteriores com acesso integral ao histórico das interações realizadas entre cidadão, chatbot e operadores humanos. Gerar automaticamente número de protocolo para cada atendimento iniciado, permitindo rastreabilidade, consulta e acompanhamento das solicitações.
Relatórios gerenciais	Ferramentas para acompanhamento de volume de atendimentos, desempenho dos operadores, tempo médio de resposta, tempo médio de resolução, atendimentos perdidos, contatos bloqueados, protocolos gerados, pesquisas de satisfação, enquetes respondidas, utilização da inteligência artificial, filas de atendimento e indicadores por setor, operador e período, bem como painéis gerenciais em tempo real.
Acesso remoto via plataforma web responsiva	Administração e operação do sistema por meio de interface online responsiva, segura, acessível via dispositivos conectados à internet, com login individual, autenticação em dois fatores, CAPTCHA e controle de acesso por IP se necessário. Possibilitar recuperação segura de senha por e-mail cadastrado, além de registro do último acesso realizado pelos usuários.
Armazenamento de anexos	Espaço de no mínimo 1(um) terabyte para guardar documentos e arquivos enviados ou recebidos durante o atendimento, aceitando formatos como jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp, com backup automático.
Funcionamento 24 horas	Atendimento automatizado contínuo, com uso de chatbot e IA inteligente fora do horário comercial e possibilidade de envio de mensagens automáticas para avisos de feriados e pontos facultativos, aviso de ausência programável e avisos de utilidade pública com data de expiração. Possibilitar a configuração de horários distintos de atendimento por setor, com mensagens automáticas específicas para períodos fora do expediente.
Personalização e customização	Possibilidade de configuração de menus em formato de lista, botões ou menus hierárquicos com múltiplos níveis de navegação. Ajustes do sistema conforme necessidades do setor, incluindo fluxos, respostas personalizadas, integração com outros sistemas municipais via API ou webservice, e criação de grupos temáticos de comunicação com cidadãos. Possibilidade de associar múltiplas palavras-chave ou comandos para acionamento automático de itens do menu.
Treinamento	Capacitação dos servidores para uso eficiente do sistema e suas ferramentas, com manuais digitais e gravação das sessões.
Suporte técnico e manutenção	Atendimento técnico contínuo, atualizações, correções e suporte remoto, com SLA mínimo de 99,5%, além de relatórios de incidentes.
Recursos adicionais de interação	Criação ilimitada de enquetes e pesquisas de opinião personalizadas para cada demanda com perguntas ilimitadas, com relatórios gráficos, disparo de campanhas temáticas, mensagens automáticas para situações de "não entendimento", biblioteca de respostas rápidas e possibilidade de iniciar conversas ativas com cidadãos, onde a Administração realiza o envio da primeira mensagem para o contato desejado. Permitir envio automático de pesquisas de satisfação ao término dos atendimentos, com consolidação dos resultados em relatórios gerenciais. Disponibilizar biblioteca de respostas padronizadas por setor ou departamento, permitindo gestão centralizada pelo administrador da plataforma. Permitir captura de assinatura digital em documentos, pelo menos 20 assinatura por mês, com validade jurídica, conforme a legislação brasileira (artigo 10º, Parágrafo 2º, da Medida Provisória 2.200-2/01). Possibilidade de realizar integração com sistemas externos utilizados pela gestão municipal por meio de API ou Webservice, permitindo troca de informações entre plataformas da Administração.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

	Comunicação interna entre usuários	Permitir troca de mensagens internas entre operadores e gestores da plataforma, bem como inclusão de observações internas nos atendimentos, sem visualização pelo cidadão.
	Formulários digitais	Permitir criação de formulários personalizados para coleta de informações dos cidadãos, com perguntas abertas, fechadas e afirmativas, incluindo recebimento de documentos, imagens, vídeos e localização geográfica, com possibilidade de encaminhamento por e-mail ou para setores específicos da plataforma.
	Dashboard gerencial	Disponibilização de painel gerencial em tempo real contendo, no mínimo: quantidade de contatos cadastrados, atendimentos realizados por chatbot, atendimentos humanos em andamento, protocolos gerados e demais indicadores operacionais da plataforma. Permitir visualização dos indicadores por setor, usuário, período e tipo de atendimento, com atualização em tempo real.
	Segurança de hospedagem e backups	O sistema deverá realizar backup automático diário e mensal de todos os dados (conversas, anexos, fluxos, relatórios, usuários e configurações), com retenção mínima de 30 dias para backups diários e 12 meses para backups mensais. Os backups devem estar armazenados em data center no Brasil, com redundância geográfica, criptografia ponta a ponta e autenticação segura. A plataforma deve manter logs de acesso e operações para rastreabilidade, além de garantir conformidade integral com a LGPD. A contratada deverá garantir a restauração dos dados armazenados em backup sempre que solicitado pela Administração, no prazo de até 24 horas após a solicitação.

2.2. Natureza do objeto: Serviço Comum (x) Serviço Especial ()

JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação é necessária em virtude da necessidade de modernizar e tornar mais eficiente a comunicação entre a Administração Pública Municipal e os cidadãos. A implantação de um sistema informatizado de atendimento automatizado via aplicativo de mensagens (WhatsApp) atende a essa demanda por se tratar de um canal amplamente utilizado pela população, de fácil acesso, que possibilita atendimentos 24 horas por dia, reduzindo significativamente filas, tempo de espera e deslocamentos até as repartições públicas.

A solução permite automatizar serviços básicos, como a emissão de segunda via de tributos, acompanhamento de protocolos, envio de comunicados institucionais, agendamentos e esclarecimento de dúvidas frequentes, otimizando o tempo dos servidores e proporcionando uma experiência mais ágil e satisfatória ao cidadão. Dessa forma, o atendimento presencial poderá ser direcionado apenas a casos mais complexos, promovendo maior organização, produtividade e economicidade à gestão municipal.

O sistema ainda deve oferecer recursos como controle gerencial, geração de relatórios de desempenho e registro do histórico de atendimentos, fortalecendo a transparência e a eficiência administrativa. A iniciativa está alinhada às diretrizes de transformação digital e inovação no setor público, promovendo inclusão digital, sustentabilidade e melhoria contínua dos serviços oferecidos pela Prefeitura.

SECRETARIA REQUISITANTE

A presente contratação parte da Secretaria Municipal de Governo do município de Nova Esperança – PR, e tem com o objetivo de atender de forma integrada todas as secretarias e suas respectivas repartições.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

A forma e critério de julgamento a ser utilizados no presente certame será o menor valor global, considerando que se trata da contratação de serviço contínuo, integrado e personalizado, cuja execução depende do pleno funcionamento e da interdependência entre todas as funcionalidades previstas. Tal critério visa garantir a compatibilidade técnica entre os módulos do sistema, assegurando a prestação do serviço de forma eficiente, padronizada e sem interrupções, além de evitar contratações fragmentadas que comprometam a qualidade do atendimento automatizado ao cidadão.

CONDIÇÕES ESPECIAIS DE HABILITAÇÃO E CONTRATAÇÃO

Para assegurar a legalidade e a capacidade técnica da empresa a ser contratada, é necessário exigir as seguintes documentações:

6.1.1. Qualificação Técnica:

Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução satisfatória de serviços com complexidade tecnológica e operacional compatível ou superior ao objeto da licitação. O documento deverá conter manifestação quanto à qualidade dos serviços prestados e à inexistência de



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

registros desabonadores de natureza técnica ou comercial em relação à contratada. A exigência visa comprovar a experiência e a capacidade da licitante para executar o objeto contratado com qualidade, segurança e eficiência. Declaração de que a solução ofertada está em conformidade com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Declaração técnica ou documentação demonstrando que o sistema funciona integralmente em ambiente web, sem necessidade de instalação local. Informar sobre a infraestrutura de hospedagem (ex: nuvem pública, privada, datacenter certificado etc.).

Declaração de que dispõe de infraestrutura própria e tecnologia adequada para a prestação dos serviços.

6.2. Requisitos para a contratação

Como condição para homologação, o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá, no prazo de 05 (cinco) dias após a realização do certame, apresentar os seguintes documentos:

6.2.1. Portfólio, Experiência comprovada e aderência à normas técnicas

Apresentar portfólio contendo, no mínimo, 3 (três) clientes atendidos, comprovando experiência na implantação e operação de solução tecnológica compatível com o objeto desta contratação, contemplando atendimento ao cidadão por aplicativo de mensagens oficial META (WhatsApp), gestão de múltiplos atendentes, chatbot, automação de fluxos, integração com inteligência artificial e demais funcionalidades previstas neste Termo de Referência.

A empresa deverá apresentar certificações válidas e vigentes, emitidas por organismo acreditado, relacionadas à segurança da informação e proteção de dados, contemplando, no mínimo, as normas ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestão da Segurança da Informação), ISO/IEC 27017 (Controles de Segurança para Serviços em Nuvem) e ISO/IEC 27701 (Sistema de Gestão da Privacidade da Informação). As certificações deverão demonstrar a adoção de boas práticas reconhecidas internacionalmente para proteção de dados, gestão de riscos, segurança dos ambientes tecnológicos e conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), considerando que a solução contratada realizará o tratamento de informações dos cidadãos e a operação de canal oficial de atendimento da Administração Pública.

6.2.2. Prova de Conceito

A disponibilização de uma Prova de Conceito (POC) será exigida após a conclusão do certame, devendo a empresa previamente vencedora apresentá-la de forma remota através de link disponibilizado pela Contratante no prazo de até 5 (cinco) dias úteis. A POC deverá demonstrar as funcionalidades principais do sistema, incluindo a usabilidade da plataforma, atendimento simultâneo por múltiplos operadores, automação de atendimentos via WhatsApp, integração com inteligência artificial e compatibilidade com as necessidades da Administração, conforme tabela no **Anexo VI**. O descumprimento do prazo estabelecido implicará na sua desclassificação, com a convocação da empresa classificada na posição subsequente, observada a ordem de classificação.

A apresentação será acompanhada por Comissão Técnica especialmente designada por Portaria, composta por servidores da Administração Municipal, que assistirão à sessão de demonstração e emitirão parecer individual quanto ao atendimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

A Prova de Conceito será gravada integralmente e disponibilizada aos demais licitantes após sua conclusão, juntamente com relatório de conformidade emitido pela comissão avaliadora, observados os prazos legais para manifestação e recursos.

Durante a Prova de Conceito (POC), a solução apresentada deverá corresponder à versão efetivamente disponível e comercializada pela licitante, sendo vedada a criação, desenvolvimento, programação, parametrização extraordinária, edição de código-fonte, construção de novos módulos, telas, funcionalidades ou quaisquer alterações estruturais realizadas durante a sessão de demonstração com a finalidade de atender requisitos específicos deste Termo de Referência.

As funcionalidades pretendidas deverão estar previamente implementadas, operacionais e disponíveis na solução ofertada, não sendo aceitas funcionalidades dependentes de desenvolvimento futuro, customização posterior ou implementação após a contratação.

Para aprovação da solução, serão avaliados todos os itens constantes na Tabela de Avaliação da Prova de Conceito (**Anexo VI**), devendo a empresa atender 100% (cem por cento) dos requisitos avaliados.

A Comissão Técnica poderá solicitar, durante a demonstração, a repetição de funcionalidades, navegação livre pelo sistema, execução de cenários práticos simulados e demais testes que entender necessários para validação dos requisitos exigidos.

Não serão aceitas demonstrações por meio de apresentações estáticas, vídeos previamente gravados, protótipos ou ambientes desenvolvidos exclusivamente para a realização da Prova de Conceito, devendo todas as funcionalidades estar efetivamente implementadas e operacionais na solução ofertada.

A sessão de demonstração não poderá ultrapassar 04 (quatro) horas de duração, salvo justificativa aceita pela Comissão Técnica.

A não apresentação da Prova de Conceito, sua apresentação em desconformidade com as exigências deste Termo de Referência ou a constatação de incompatibilidade da solução com os requisitos mínimos estabelecidos implicará na desclassificação da empresa.

Em caso de desclassificação, será convocada a empresa classificada na posição subsequente, repetindo-se o procedimento até que seja identificada proposta apta ao atendimento dos requisitos exigidos.

Comprovado o atendimento dos requisitos previstos na Tabela de Avaliação da Prova de Conceito, a empresa será declarada vencedora do certame.



7. MODO E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. A execução do objeto obedecerá:

7.1.1. Implantação dos serviços:

Início da execução do serviço deve acontecer em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato ou emissão da ordem de serviço.

A implantação completa do sistema deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato ou da ordem de serviço.

Os serviços serão executados e devem ficar disponíveis com acesso ao sistema 24 horas por dia, 7 dias por semana. O suporte técnico será prestado de forma remota, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, com atendimento emergencial para falhas críticas fora desse horário.

7.1.2. Descrição dos métodos para a execução dos serviços:

O sistema deverá ser implantado com personalização e customização para os setores e departamentos do município de acordo com o direcionamento da Administração.

A contratada deverá ministrar treinamento presencial para os usuários indicados pela Administração e de forma remota para novos usuários ou capacitações adicionais.

A contratada deverá disponibilizar biblioteca de vídeos tutoriais e materiais de treinamento acessíveis durante toda a vigência contratual.

O suporte técnico será prestado por equipe especializada, via canais digitais e com registro de chamados.

O sistema deverá funcionar em ambiente web, dispensando instalações locais.

Serão observadas as boas práticas de segurança da informação, privacidade de dados e continuidade dos serviços.

7.1.3. Fornecimento de materiais:

i. Todo o sistema, módulos e infraestrutura tecnológica necessária para seu funcionamento serão de responsabilidade da contratada, em regime de locação.

ii. O sistema deverá estar hospedado em ambiente seguro (nuvem) e com garantia de acesso contínuo.

iii. A contratada será responsável por atualizações, manutenções, backups e segurança da aplicação.

iv. Deverá ser fornecido manual de uso, bem como oferecido treinamento remoto a todos os novos usuários do sistema.

7.2. Será permitida a Subcontratação: () Sim (x) Não

7.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 dias, pelo fiscal, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.5. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 dias, 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.

7.6. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.7. 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.

7.8. Obrigações da Contratante

7.8.1. Disponibilizar acesso à internet para o perfeito funcionamento da plataforma contratada.

7.8.2. Fornecer os dados e informações necessários para personalização dos menus, fluxos de atendimento, departamentos, mensagens institucionais e demais configurações da plataforma.

7.8.3. Disponibilizar os dados necessários para o cadastro dos usuários na plataforma, incluindo nome, e-mail de acesso, setor de atuação e demais informações necessárias.

7.8.4. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

7.8.5. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

7.8.6. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão ou servidor especialmente designado.

7.8.7. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.

7.8.8. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

7.8.9. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

7.9. Obrigações Da Contratada

7.9.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:



- 7.9.2. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade.
- 7.9.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).
- 7.9.4. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.
- 7.9.5. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
- 7.9.6. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 7.9.7. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.
- 7.9.8. Responsabilizar-se integralmente pela realização de cópias de segurança (backups) e pela guarda segura das informações e dados gerados no uso do sistema, garantindo sua integridade, disponibilidade e recuperação no prazo máximo de até 24h após a solicitação da contratante.
- 7.9.9. Assegurar a proteção de dados pessoais e sensíveis, conforme os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), devendo adotar mecanismos de segurança da informação, criptografia, controle de acesso e boas práticas de governança digital.
- 7.9.10. Utilizar infraestrutura tecnológica segura, com ambiente de hospedagem em data center com criptografia, controle de acesso e monitoramento.
- 7.9.11. Manter os dados do sistema hospedados em ambiente seguro na nuvem, com certificações compatíveis (como ISO/IEC 27001 ou similares), garantindo disponibilidade mínima de 99,5%.
- 7.9.12. Atualizar periodicamente a plataforma, com inclusão de melhorias, correções de falhas e novas funcionalidades, sem ônus adicional à Administração, sempre que necessário ao bom desempenho do serviço.
- 7.9.13. Treinar os servidores indicados pela Administração, de forma remota, sempre que necessário, incluindo rerepresentações em casos de substituições de pessoal ou atualização do sistema.
- 7.9.14. Garantir suporte técnico emergencial fora do horário comercial para a resolução de falhas críticas que comprometam o funcionamento do sistema, incluindo canais específicos de contato de plantão.
- 7.9.15. Assumir total responsabilidade por eventuais indisponibilidades do sistema ou prejuízos decorrentes de falhas na execução dos serviços contratados.
- 7.9.16. A empresa contratada deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados e documentos acessados durante a execução do contrato.
- 7.9.17. Em caso de encerramento ou rescisão do contrato, a Contratada deverá fornecer à Contratante, sem ônus adicional, o backup completo de todos os dados gerados e armazenados durante a execução dos serviços, em formato aberto e compatível com outros sistemas, de forma a garantir a continuidade e integridade das informações públicas.

8. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 8.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade dos serviços prestados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos artigos 117 e incisos da Lei 14.133/21 e do Decreto Municipal nº 6.059/2023.
- 8.2. A verificação da perfeita execução dos serviços deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 8.3. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado a disposição do art. 143 da Lei 14.133/21, comunicando-se à Contratada para emissão de Nota Fiscal pertinente à parcela incontestada da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.4. As comunicações entre o órgão 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.
- 8.5. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato.
- 8.6. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).
- 8.7. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.
- 8.8. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 8.9. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.
- 8.10. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

8.11. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 155 e 156 da Lei nº 14.133/21.

8.12. Fica designado(a) o(a) servidor(a) Michelle Vanessa Jorge, matrícula nº 4447, para exercer a fiscalização e o acompanhamento do objeto do contrato, nos termos disciplinados nos art. 117 e 7º da Lei federal nº 14.133/21.

8.13. Fica designado, como fiscal substituto(a) o(a) servidor(a) João Paulo dos Santos Silva, matrícula nº 3502, para exercer a fiscalização e o acompanhamento do objeto do contrato, nos termos disciplinados nos art. 117 e 7º da Lei federal nº 14.133/21.

8.14. Fica designado, como gestor de contratos o servidor, Vinícius Fatobeni Salvaterra, matrícula nº 4445, para exercer a gestão contratual.

9. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E REAJUSTE DE VALOR

9.1. O presente objeto se enquadra como serviço contínuo? (x) SIM () NÃO

9.2. O prazo de vigência será de 12 meses, a contar da assinatura do instrumento contratual, observados os devidos créditos orçamentários, nos termos do art. 105 e 106 da Lei Federal 14.133/2021, podendo ser prorrogado por igual período nos termos do disposto no art. 107 da referida norma.

9.3. Data do orçamento estimado da pesquisa de preços: 30 de junho de 2026.

10. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO E RESPONSÁVEL

Portal de Informações para Todos (PIT), do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), em 22 de junho de 2026, identificando contratações públicas com objetos semelhantes ao pretendido pela Administração Municipal. A análise dos processos permitiu verificar soluções voltadas ao atendimento automatizado via WhatsApp, inteligência artificial, mensageria e comunicação institucional, servindo como referência para definição do escopo da contratação.

Entretanto, embora tenham sido identificadas contratações com objetos semelhantes, não foi possível utilizá-las como parâmetro preciso para definição do valor estimado, considerando que cada município possui características próprias, como população atendida, volume de usuários, quantidade de setores, funcionalidades contratadas, integrações, franquias de mensagens, recursos de inteligência artificial e demais especificidades que impactam diretamente na composição dos preços.

Diante disso, em 26 de junho de 2026, foram encaminhadas solicitações de orçamento, por e-mail, a empresas atuantes no segmento de desenvolvimento de soluções digitais e atendimento ao cliente, contendo as funcionalidades, módulos e necessidades específicas do Município de Nova Esperança, com prazo para apresentação das propostas até 30 de junho de 2026. No período estabelecido, apenas a empresa Lobus Software apresentou proposta comercial.

O orçamento contemplou o valor de R\$10.000,00 para implantação, treinamento e configuração inicial da plataforma, além de mensalidade de R\$5.959,61 para disponibilização da solução. Considerando a vigência contratual de 12 (doze) meses, o valor global apresentado corresponde a R\$81.515,32, servindo como referência para a composição da estimativa de custos do presente Termo de Referência.

Tabela comparativa:

Origem da Pesquisa	Município / Empresa	Objeto (resumido)	Valor Global
Cotação por e-mail	LOBUS SOFTWARE – Solução Prefeitura Zap	Implantação, treinamento e configuração (R\$ 10.000,00) + 12 mensalidades (R\$ 5.959,61)	R\$ 81.515,32
PIT/TCE-PR	Campina Grande do Sul/PR	Plataforma de atendimento multicanal com IA, implantação, treinamento e suporte	R\$ 225.278,88
PIT/TCE-PR	Maringá/PR	API de mensageria integrada ao sistema de saúde	R\$ 384.273,60
PIT/TCE-PR	Londrina/PR	Solução tecnológica para atendimento ao cidadão e gestão de solicitações	R\$ 5.763.498,60

10.1. Os valores estimados foram estipulados levando em consideração os preços praticados no mercado, sendo que a servidora responsável foi a Sra.: Michelle Vanessa Jorge, Assessora de Comunicação, Cerimonial e Eventos. Para fins de definição do valor de referência, adotou-se como metodologia a seleção do menor preço dentre os orçamentos personalizados a necessidade do Município, obtidos através do envio de e-mail, tendo em vista que apenas uma empresa retornou resposta dentro do prazo estabelecido.

10.2. Fundamento Legal: Decreto municipal nº 6.059/2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

11. DA FORMA DE PAGAMENTO

11.1. O pagamento, decorrente da execução dos serviços objeto desta licitação, será realizado mensalmente, efetuado mediante crédito em conta corrente, no prazo de em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal ou fatura, após a apresentação da respectiva documentação fiscal, devidamente atestada pelo setor competente.

11.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando a Administração atestar a execução do objeto do contrato.

12. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Dotação: 02.001.04.122.0020.2.002.3.3.90.40.00.00 fonte 1.000

13. DA RESPONSABILIDADE PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Declaro estar ciente de todas as implicações pelas informações prestadas no presente Termo de Referência e em relação a elas assumimos de forma solidária a responsabilidade.

Elaborado em: 30/06/2026.

Aprovado em: 01/07/2026.

MICHELLE VANESSA JORGE

Responsável pela emissão do Termo de Referência

Assessora de Gabinete

VINÍCIUS FATOBENI SALVATERRA

Secretário Municipal de Governo

MICHELLE VANESSA JORGE

Fiscal de Contratos

JOÃO PAULO DOS SANTOS SILVA

Fiscal de Contratos Substituto

VINÍCIUS FATOBENI SALVATERRA

Gestor de Contratos

Nova Esperança, 1 de julho de 2026.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

À Prefeitura Municipal de Nova Esperança-Pr
Pregão Eletrônico nº 81/2026.

PROPONENTE:

C.N.P.J:

ENDEREÇO/Nº/BAIRRO:

MUNICÍPIO/UF:

CEP:

DDD/TELEFONE:

E-MAIL:

REPRESENTANTE LEGAL QUE ASSINARÁ O CONTRATO/ATA REGISTRO DE PREÇO:

NOME:

R.G:

C.P.F:

DDD/TELEFONE-WHATSAPP:

E-MAIL:

PREPOSTO QUE REPRESENTARÁ A CONTRATADA DURANTE A VIGÊNCIA DO AJUSTE:

NOME:

R.G:

C.P.F:

DDD/TELEFONE-WHATSAPP:

E-MAIL:

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	Qtd	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	1	Implantação, personalização e treinamento para todos os setores.	SERVIÇO	1		
1	2	Mensalidade da plataforma de atendimento virtual automatizado, incluindo mensagens receptivas ilimitadas via API Oficial da Meta, com franquia mínima de 600 mensagens iniciadas pela Administração por mês e módulo de chat interno para até 250 usuários.	SERVIÇO	12		

Declaramos, por ocasião da participação no supracitado processo licitatório, que nos preços ofertados já estão incluídas todas as despesas com a execução do objeto, encargos sociais; trabalhistas e previdenciários; combustível; deslocamento de veículos; seguro; lucros, todos e quaisquer tributos e encargos, bem como, todas as demais despesas diretas e indiretas necessárias à perfeita execução do objeto.

Prazo de validade desta proposta de preços: 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública da licitação.

Local (sede da empresa), XX de XX de 2026.

Representante legal



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

ANEXO IV - MINUTA DE CONTRATO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 81/2026

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º 163/2026

CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º XX/202X

CONTRATANTE: O MUNICÍPIO DE NOVA ESPERANÇA – PARANÁ, inscrita no CNPJ sob o nº 75.730.994/0001-09, com sede na Avenida Rocha Pombo, 1453, centro, na cidade de Nova Esperança, Estado do Paraná, CEP 87.600-000, neste ato representado pelo Prefeito Municipal, Sr **JOÃO EDUARDO PASQUINI**.

CONTRATADA: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito(a) no CNPJ sob nº. xxxxxxxxxxxx, com sede nesta cidade de xxxxxxxxxxxx, à Rua xxxxxxxxxxxx, nº xxx, bairro xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, CEP xxxxxxxxxxxx, fone/fax (xx) xxxxxxxxxxxx, por seu representante legal, a Sra. xxxxxxxxxxxx portador(a) do RG n.º xxxxxxxxxxxx e CPF n.º xxxxxxxxxxxx, ao final assinado, doravante denominada CONTRATADA

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O objeto deste contrato é a **Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço contínuo de locação de sistema informatizado para atendimento automatizado via aplicativo de mensagens (WhatsApp) oficial pela META, integrado com Serviço de Inteligência Artificial (I.A.), que execute interações conversacionais de I.A. generativa sobre os serviços públicos ofertados pelo Município, com chatbot personalizado, disponibilização do atendimento via I.A.** em conformidade com as especificações previstas no **Anexo II** e propostas apresentadas no **Pregão Eletrônico nº 81/2026**, que integram este instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço, as especificações do objeto, quantidades dos itens do fornecedor e as demais condições ofertadas na proposta, são as que seguem:

ITEM	CÓD.	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QUANT.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
					R\$	R\$
					VALOR TOTAL	R\$

2.2.A Contratante pagará à Contratada a importância total de **R\$ XX (xx) reais**, Valor no qual estão incluídas todas as despesas com a execução, encargos sociais; trabalhistas e previdenciários; combustível; deslocamento de veículos; seguro; lucros, todos e quaisquer tributos e encargos pertinentes, bem como, todas as demais despesas diretas e indiretas necessárias à perfeita execução do objeto

2.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição, o Edital e seus anexos, a proposta do contratado e eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. A execução do objeto obedecerá:

3.1.1. Implantação dos serviços:

i. Início da execução do serviço deve acontecer em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato ou emissão da ordem de serviço.

ii. A implantação completa do sistema deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato ou da ordem de serviço.

iii. Os serviços serão executados e devem ficar disponíveis com acesso ao sistema 24 horas por dia, 7 dias por semana. O suporte técnico será prestado de forma remota, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, com atendimento emergencial para falhas críticas fora desse horário.

3.1.2. Descrição dos métodos para a execução dos serviços:

i. O sistema deverá ser implantado com personalização e customização para os setores e departamentos do município de acordo com o direcionamento da Administração.

ii. A contratada deverá ministrar treinamento presencial para os usuários indicados pela Administração e de forma remota para novos usuários ou capacitações adicionais.

iii. A contratada deverá disponibilizar biblioteca de vídeos tutoriais e materiais de treinamento acessíveis durante toda a vigência contratual.

iv. O suporte técnico será prestado por equipe especializada, via canais digitais e com registro de chamados.

v. O sistema deverá funcionar em ambiente web, dispensando instalações locais.

vi. Serão observadas as boas práticas de segurança da informação, privacidade de dados e continuidade dos serviços.



3.1.3. Fornecimento de materiais:

- i. Todo o sistema, módulos e infraestrutura tecnológica necessária para seu funcionamento serão de responsabilidade da contratada, em regime de locação.
- ii. O sistema deverá estar hospedado em ambiente seguro (nuvem) e com garantia de acesso contínuo.
- iii. A contratada será responsável por atualizações, manutenções, backups e segurança da aplicação.
- iv. Deverá ser fornecido manual de uso, bem como oferecido treinamento remoto a todos os novos usuários do sistema.

3.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 dias, pelo fiscal, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

3.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

3.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 dias, 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.

3.5. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

3.6. 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.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

4.1. São obrigações da contratante:

4.1.1. Disponibilizar acesso à internet para o perfeito funcionamento da plataforma contratada.

4.1.2. Fornecer os dados e informações necessários para personalização dos menus, fluxos de atendimento, departamentos, mensagens institucionais e demais configurações da plataforma.

4.1.3. Disponibilizar os dados necessários para o cadastro dos usuários na plataforma, incluindo nome, e-mail de acesso, setor de atuação e demais informações necessárias.

4.1.4. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

4.1.5. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

4.1.6. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão ou servidor especialmente designado.

4.1.7. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos.

4.1.8. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

4.1.9. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

4.2. São obrigações da contratada:

4.2.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

4.2.2. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade.

4.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

4.2.4. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado no Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.

4.2.5. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

4.2.6. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

4.2.7. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

4.2.8. Responsabilizar-se integralmente pela realização de cópias de segurança (backups) e pela guarda segura das informações e dados gerados no uso do sistema, garantindo sua integridade, disponibilidade e recuperação no prazo máximo de até 24h após a solicitação da contratante.

4.2.9. Assegurar a proteção de dados pessoais e sensíveis, conforme os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), devendo adotar mecanismos de segurança da informação, criptografia, controle de acesso e boas práticas de governança digital.

4.2.10. Utilizar infraestrutura tecnológica segura, com ambiente de hospedagem em data center com criptografia, controle de acesso e monitoramento.



- 4.2.11. Manter os dados do sistema hospedados em ambiente seguro na nuvem, com certificações compatíveis (como ISO/IEC 27001 ou similares), garantindo disponibilidade mínima de 99,5%.
- 4.2.12. Atualizar periodicamente a plataforma, com inclusão de melhorias, correções de falhas e novas funcionalidades, sem ônus adicional à Administração, sempre que necessário ao bom desempenho do serviço.
- 4.2.13. Treinar os servidores indicados pela Administração, de forma remota, sempre que necessário, incluindo reapresentações em casos de substituições de pessoal ou atualização do sistema.
- 4.2.14. Garantir suporte técnico emergencial fora do horário comercial para a resolução de falhas críticas que comprometam o funcionamento do sistema, incluindo canais específicos de contato de plantão.
- 7.2.15. Assumir total responsabilidade por eventuais indisponibilidades do sistema ou prejuízos decorrentes de falhas na execução dos serviços contratados.
- 7.2.16. A empresa contratada deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados e documentos acessados durante a execução do contrato.
- 4.2.17. Em caso de encerramento ou rescisão do contrato, a Contratada deverá fornecer à Contratante, sem ônus adicional, o backup completo de todos os dados gerados e armazenados durante a execução dos serviços, em formato aberto e compatível com outros sistemas, de forma a garantir a continuidade e integridade das informações públicas.

CLÁUSULA QUINTA – CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

- 5.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade dos serviços prestados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos artigos 117 e incisos da Lei 14.133/21 e do Decreto Municipal nº 6.059/2023.
- 5.2. A verificação da perfeita execução dos serviços deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência.
- 5.3. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado a disposição do art. 143 da Lei 14.133/21, comunicando-se à Contratada para emissão de Nota Fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 5.4. As comunicações entre o órgão 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.
- 5.5. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato.
- 5.6. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).
- 5.7. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.
- 5.8. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 5.9. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.
- 5.10. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- 5.11. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 155 e 156 da Lei nº 14.133/21.
- 5.12. Fica designado(a) o(a) servidor(a) Michelle Vanessa Jorge, matrícula nº 4447, para exercer a fiscalização e o acompanhamento do objeto do contrato, nos termos disciplinados nos art. 117 e 7º da Lei federal nº 14.133/21.
- 5.13. Fica designado, como fiscal substituto(a) o(a) servidor(a) João Paulo dos Santos Silva, matrícula nº 3502, para exercer a fiscalização e o acompanhamento do objeto do contrato, nos termos disciplinados nos art. 117 e 7º da Lei federal nº 14.133/21.
- 5.14. Fica designado, como gestor de contratos o servidor, Vinícius Fatobeni Salvaterra, matrícula nº 4445, para exercer a gestão contratual.

CLÁUSULA SEXTA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 6.1.** Constituirão motivos para extinção do contrato, os quais serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, as seguintes situações:
- a)** não cumprimento ou cumprimento irregular de normas editalícias ou de cláusulas contratuais, de especificações, de projetos ou de prazos;
 - b)** desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução ou por autoridade superior;
 - c)** alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;
 - d)** decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;
 - e)** caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

- f) razões de interesse público, justificadas pela autoridade máxima do órgão ou da entidade contratante;
- g) não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS ALTERAÇÕES QUANTITATIVAS E QUALITATIVAS

7.1. O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, unilateralmente pela Administração, quando:

- I. existir modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica a seus objetivos;
- II. existir necessidade de modificar o valor registrado em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei 14.133/21;

7.2. As alterações qualitativas e quantitativas no presente contrato observarão os requisitos dispostos no art. 124 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

7.3. Quando existir prorrogação da vigência do contrato poderá ocorrer a renovação dos quantitativos registrados, sem que ocorra a acumulação de itens entre os períodos.

7.4. A renovação dos quantitativos registrados respeitará o limite do quantitativo original, acrescido de eventual aditivo quantitativo realizado no primeiro ano de vigência da ata.

7.5. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

7.6. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica da Contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1(um) mês (art. 132 da Lei n.º 14.133/2021).

7.7. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei n.º 14.133/2021.

CLÁUSULA OITAVA - DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento, decorrente da execução dos serviços objeto desta licitação, será realizado mensalmente, efetuado mediante crédito em conta corrente, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal ou fatura, após a apresentação da respectiva documentação fiscal, devidamente atestada pelo setor competente.

8.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando a Administração atestar a execução do objeto do contrato.

CLÁUSULA NONA - DA SUBCONTRATAÇÃO

9.1. É vedada a subcontratação total ou parcial para do objeto desta contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas com a contratação do objeto dessa licitação correrão a conta dos recursos da dotação orçamentária:

PROGRAMÁTICA	FONTE	DESCRIÇÃO
0200104122002020023390400000	1000	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - PESSOA JURIDICA
0500910301000520223390400000	38494	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - PESSOA JURIDICA
0500910301000520233390400000	1303	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - PESSOA JURIDICA
0600112361006020263390400000	1104	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - PESSOA JURIDICA
0601012361000320543390400000	1103	SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - PESSOA JURIDICA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

- I. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
- II. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
- a) não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- b) recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- c) pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- d) deixar de apresentar amostra, quando exigida;
- e) apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

- III. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- IV. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- V. fraudar a licitação
- VI. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - a) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - b) induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - c) apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- VII. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- VIII. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

11.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar e
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida.
- b) as peculiaridades do caso concreto
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes
- d) os danos que dela provierem para a Administração Pública
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.4. A multa será aplicada em percentual variável de 0,5% (meio por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, conforme o grau de gravidade da infração previsto na Planilha abaixo, e seguindo as diretrizes do Decreto Municipal nº 6.497/2025 e alterações.

11.4.1. A multa moratória será aplicada à contratada pelo atraso injustificado na assinatura do contrato ou na execução das obrigações contratuais.

11.4.2. A multa será calculada sobre o valor total do contrato, conforme o grau da infração:

- a. Leve: de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) a 1% (um por cento) por dia de atraso, até o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato;
- b. Média: de 1,5% (um vírgula cinco por cento) a 3% (três por cento) por dia de atraso, até o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor total do contrato.

11.4.3. O atraso será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia útil subsequente ao vencimento do prazo de entrega ou execução.

11.4.4. A aplicação da multa moratória não impede a conversão desta em multa compensatória, bem como a rescisão contratual unilateral pela Administração, nos termos do art. 191, V, do Decreto e da Lei nº 14.133/2021.

11.4.5. A multa compensatória será aplicada ao contratado responsável por infração administrativa que resulte em inexecução do contrato, conforme segue:

- a) Inexecução parcial (infração grave): multa de 8% (oito por cento) a 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato;
- b) Inexecução total (infração gravíssima): multa de 18% (dezoito por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato.

11.4.6. Quando a infração ocorrer durante o certame licitatório, o valor de referência para cálculo das penalidades será o valor da proposta apresentada pelo licitante, nos termos do art. 189 do Decreto nº 6.497/2025.

11.4.7. Nos casos de ata de registro de preços, o valor de referência para cálculo da multa será o valor constante do respectivo empenho, conforme §2º do art. 191 do Decreto nº 6.497/2025.

11.4.8. O grau de severidade inicial da pena será determinado considerando a conduta e a primariedade ou a reincidência da CONTRATADA, conforme tabela a seguir:

Classificação da Infração	Descrição da Conduta	Base Legal (Lei Federal 14.133/2021)	Multa Base (% do valor do contrato)	Circunstância Atenuante	Circunstância Agravante	Faixa de Aplicação Recomendada
---------------------------	----------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------	-------------------------	--------------------------------



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

Leve	Atraso até 5 (cinco) dias no cumprimento da obrigação.	Art. 156, I e II	0,5% Por dia de atraso	Redução de 50% da multa base (primário, colaborativo, regulariza espontaneamente)	Acréscimo de 100% (reincidência, dolo, resistência, prejuízo ao erário)	0,25% a 1% Por dia de atraso
Média	Atraso superior a 5 (cinco) dias e inferior a 20 (vinte) dias, com pequeno impacto operacional.	Art. 156, II e III	2% Por dia de atraso	Redução de 25%	Acréscimo de 50%	1,5% a 3% Por dia de atraso
Grave	Inexecução parcial do objeto/ Deixar de assinar Ata-Contrato / Deixar de entregar documentos solicitados no certame	Art. 156, III e IV	10%	Redução de 20%	Acréscimo de 50%	8% a 15%
Gravíssima	Inexecução total, fraude, má-fé ou abandono do contrato.	Art. 156, IV e 167	20%	Redução de 10% (colaboração efetiva)	Acréscimo de 50% (reincidência ou dolo comprovado)	18% a 30%

11.5. A apuração de responsabilidade por infrações sujeitas às sanções de advertência e multas compensatórias ou moratórias será realizada por meio de processo administrativo simplificado, assegurando-se ao licitante ou contratado o exercício do contraditório e da ampla defesa, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data da respectiva intimação.

11.5.1. A aplicação de multa moratória ou multa compensatória será precedida de notificação formal ao contratado, concedendo-lhe prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação de manifestação ou justificativa.

11.5.2. A notificação mencionada no item anterior deverá conter, no mínimo:

- a) a descrição dos fatos imputados;
- b) a indicação do dispositivo legal, regulamentar ou contratual supostamente infringido; e
- c) a identificação do licitante ou contratado, ou outros elementos que permitam sua inequívoca identificação.

11.5.3. A justificativa apresentada pela contratada será encaminhada ao Departamento Jurídico da Secretaria Contratante, que elaborará manifestação fundamentada, submetendo-a à decisão da autoridade competente.

11.5.4. Rejeitadas as justificativas apresentadas pela contratada, o gestor da pasta competente aplicará a multa cabível, nos termos do art. 188 do Decreto e das disposições contratuais pertinentes.

11.5.5. A aplicação de multa moratória não impede que a Administração, a seu critério, a converta em multa compensatória, podendo ainda promover a extinção unilateral do contrato e aplicar outras sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, de forma cumulada, quando cabível.

11.5.6. Em caso de aplicação de multa, será assegurado à contratada o direito de interpor recurso administrativo, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da ciência da decisão.

11.6. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

11.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos incisos I, II e III do item 11.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos incisos V ao IX do item 11.1, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos I, II, III e IV do item 11.1 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

11.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no inciso IV do item 11.1, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da



garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

11.10. A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da datada intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

11.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados à esta municipalidade.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VIGÊNCIA, PRORROGAÇÃO E REAJUSTE

12.1. A validade do contrato será de 12 meses, a contar da data de publicação no PNCP, podendo ser prorrogado por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso para Administração, limitando-se aos devidos créditos orçamentários.

12.1.1. Para possível prorrogação do contrato, o reajuste será concedido de ofício e formalizado mediante apostila, mediante aplicação pelo contratante do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo-**IPCA**, com interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da assinatura do contrato.

12.1.2. Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

12.2. 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.

12.3. A CONTRATADA deverá assinar o termo contratual, ou retirar o documento equivalente, no prazo de até **03 (três) dias** úteis a partir da data de recebimento do comunicado da unidade interessada ou da publicação no órgão de imprensa oficial.

12.4 O prazo para assinatura e/ou retirada do termo contratual poderá ser prorrogado por igual período desde que devidamente justificado o motivo e aceito pela administração.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA FRAUDE E CORRUPÇÃO

13.1. O contratado deve e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

13.2. Para os propósitos desta cláusula, definem-se as seguintes práticas:

a) “prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

b) “prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

c) “prática colusiva”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

d) “prática coercitiva”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato;

e) “prática obstrutiva”:

e.1) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista no Edital;

e.2) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

f) Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, inclusive declarando-a ineligível, indefinidamente ou por prazo determinado, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

13.3. Considerando os propósitos das cláusulas acima, o licitante vencedor, como condição para a contratação, deverá concordar e autorizar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos, contas e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA PUBLICIDADE

14.1. O Contrato será divulgado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no portal da transparência <https://novaesperanca.oxy.elotech.com.br/portalttransparencia/1/licitacoes>

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

15.1. Fica eleito o foro da comarca de Nova Esperança-PR para solucionar quaisquer dúvidas quanto à execução do presente contrato.

E, por estarem justas, as partes firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma para todos os fins de direito.

data.

ASSINATURA CONTRATANTE

ASSINATURA CONTRATADA



ANEXO V – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE/PROBLEMA A SER RESOLVIDO

Atualmente, observa-se que os canais tradicionais de atendimento, como ligações telefônicas, vêm sendo cada vez menos utilizados pela população, que passou a priorizar meios digitais de comunicação mais rápidos e acessíveis. Além disso, os órgãos de controle têm incentivado a modernização dos canais de atendimento e transparência da Administração Pública, evidenciando a necessidade de implantação de uma solução mais eficiente, prática e compatível com a realidade tecnológica atual dos cidadãos.

ÁREA REQUISITANTE

Secretaria Municipal de Governo

Identificação da Área requisitante	Nome do responsável
Assessora de Comunicação, Eventos e Cerimonial	Michelle Jorge

SOLUÇÕES QUE EXISTEM PARA SANAR A NECESSIDADE

Com base em levantamento de mercado e nas alternativas atualmente disponíveis, apresentam-se a seguir duas possíveis soluções para atender à necessidade identificada pela Administração Pública.

Solução 1 – Locação de Sistema de Atendimento Automatizado via Aplicativo de Mensagens (WhatsApp) com Chatbot e IA

Essa solução consiste na contratação de uma plataforma que integra a conta oficial da Prefeitura ao WhatsApp (META), permitindo atendimento automatizado via chatbot e inteligência artificial. Onde, por meio de menus interativos, o cidadão acessa serviços como emissão de boletos, consultas de protocolos, IPTU, horários e localização de unidades públicas.

Além do atendimento 24 horas e encaminhamento para atendimento humano quando necessário, a plataforma também pode incluir histórico de conversas, painel de gestão em tempo real e geração de relatórios gerenciais.

Solução 2 – Criação de Canal de Atendimento amplo no Site Oficial do Município

Essa alternativa prevê a criação ou integração de um canal de atendimento no site da Prefeitura, com recursos como chat online, formulários de contato, FAQ e protocolo de solicitações. Essa plataforma pode ser construída internamente ou contratada por meio de empresa especializada. Pode funcionar em horário comercial (com atendimento humano) ou 24h (com automação).

Para fins comparativos, ambas as soluções atendem à necessidade de criar um canal direto entre Prefeitura e cidadão. Contudo, ao analisar critérios como alcance, praticidade e eficiência, a opção via aplicativo de mensagens se destaca, conforme mostra a tabela a seguir:

Comparativo entre as Soluções		
Critério	Solução 1 – Atendimento via WhatsApp com Chatbot e IA	Solução 2 – Canal de Atendimento no Site Oficial
Alcance e acessibilidade	Muito alto. Utiliza um aplicativo amplamente presente no dia a dia dos cidadãos.	Moderado. Requer que o cidadão acesse o site da Prefeitura.
Facilidade de uso	Fácil. Interface familiar e simples para o usuário final.	Média. Depende da experiência do usuário tecnologia.
Atendimento 24h	Sim, com chatbot e respostas automáticas.	Possível, se houver automação integrada. Chat online apenas em horário comercial.
Conveniência para o cidadão	Alta. Atendimento direto pelo celular, sem necessidade de acessar sites.	Média. Exige acesso ativo ao site institucional e demanda algum conhecimento em tecnologia.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A Solução 1, com atendimento via WhatsApp oficial META integrado a chatbot e inteligência artificial, se apresenta como a alternativa mais vantajosa para a Administração Pública no cenário atual, especialmente considerando a ampla adesão da população ao aplicativo, a facilidade de acesso a ferramenta, a rapidez e agilidade no atendimento automatizado e a possibilidade de operar 24 horas com acompanhamento gerencial.

REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO OU CONTRATAÇÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

Para assegurar a legalidade e a capacidade técnica da empresa a ser contratada, é necessário exigir as seguintes documentações:

5.1. Requisitos de habilitação

5.1.1. Qualificação Técnica:

Atestado de Capacidade Técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução satisfatória de serviços com complexidade tecnológica e operacional compatível ou superior ao objeto da licitação. O documento deverá conter manifestação quanto à qualidade dos serviços prestados e à inexistência de registros desabonadores de natureza técnica ou comercial em relação à contratada. A exigência visa comprovar a experiência e a capacidade da licitante para executar o objeto contratado com qualidade, segurança e eficiência. Declaração de que a solução ofertada está em conformidade com a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Declaração técnica ou documentação demonstrando que o sistema funciona integralmente em ambiente web, sem necessidade de instalação local. Informar sobre a infraestrutura de hospedagem (ex: nuvem pública, privada, datacenter certificado etc.).

Declaração de que dispõe de infraestrutura própria e tecnologia adequada para a prestação dos serviços.

5.2. Requisitos para a contratação

5.2.1. Portfólio, Experiência comprovada

Apresentar portfólio contendo, no mínimo, 3 (três) clientes atendidos, comprovando experiência na implantação e operação de solução tecnológica compatível com o objeto desta contratação, contemplando atendimento ao cidadão por aplicativo de mensagens oficial META (WhatsApp), gestão de múltiplos atendentes, chatbot, automação de fluxos, integração com inteligência artificial e demais funcionalidades previstas neste Termo de Referência.

A empresa deverá apresentar certificações válidas e vigentes, emitidas por organismo acreditado, relacionadas à segurança da informação e proteção de dados, contemplando, no mínimo, as normas ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestão da Segurança da Informação), ISO/IEC 27017 (Controles de Segurança para Serviços em Nuvem) e ISO/IEC 27701 (Sistema de Gestão da Privacidade da Informação). As certificações deverão demonstrar a adoção de boas práticas reconhecidas internacionalmente para proteção de dados, gestão de riscos, segurança dos ambientes tecnológicos e conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), considerando que a solução contratada realizará o tratamento de informações dos cidadãos e a operação de canal oficial de atendimento da Administração Pública.

ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Contratação de serviço de locação mensal de sistema informatizado para automação de atendimentos via aplicativo de mensagens WhatsApp (META), com integração de inteligência artificial, permitindo gestão de filas entre múltiplos operadores, envio e recebimento de mensagens, avisos institucionais e interação direta com o cidadão pela Administração Pública Municipal.

O serviço deverá incluir um canal exclusivo de atendimento vinculado ao número institucional do Município, possibilitar usuários ilimitados dentro da plataforma, contar com pelo menos 1 (um) usuário com perfil de administrador, permitir a criação de fluxos e departamentos ilimitados, oferecer no mínimo 1(um) terabyte de espaço para armazenamento de anexos e documentos, viabilizar o envio de mensagens institucionais com número da contratante e garantir atendimentos e conversas ilimitadas, além de interação de conversas internas, entre setores. Também deverá dispor de painel de gestão com relatórios e histórico, além de treinamento inicial e suporte técnico contínuo, personalização dos fluxos e integração com sistemas públicos.

A solução deverá dispor de funcionalidades abrangentes para gestão e monitoramento dos atendimentos, incluindo chatbot inteligente 24 horas por dia, menus e fluxos personalizáveis, possibilidade de encaminhamento automático por setores, transferência de atendimentos entre operadores com histórico preservado, envio e recebimento de arquivos multimídia e localização, relatórios gerenciais com indicadores de desempenho (tempo médio de resposta, atendimentos concluídos, conversas em espera, pesquisas de satisfação), bem como painéis em tempo real para acompanhamento da demanda. Deverá permitir a criação de campanhas, enquetes e grupos temáticos de comunicação, integração com sistemas externos por API ou webservice, e oferecer diferentes perfis de usuários com permissões específicas (administrador, gerente, atendente, disparador, entre outros), preservando a segurança e rastreabilidade das ações.

A infraestrutura deverá garantir alta disponibilidade, backup periódico, criptografia de dados, autenticação segura e conformidade integral com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando o sigilo e a integridade das informações compartilhadas entre a população e a Administração Pública Municipal.

7. ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

Para levantamento de soluções e análise de mercado, foi realizada pesquisa junto ao Portal de Informações para Todos (PIT) do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), em 22 de junho de 2026, identificando contratações públicas com objetos semelhantes ao pretendido pela Administração Municipal.

Foram localizadas contratações envolvendo plataformas de atendimento ao cidadão, mensageria via WhatsApp, inteligência artificial, gestão de demandas e comunicação institucional. Entre os processos identificados destacam-



se o Município de Nova Aurora, com população estimada em 14.331 habitantes, que contratou serviço de locação mensal de sistema informatizado para automação de mensagens via WhatsApp, permitindo a gestão de filas de atendimento entre múltiplos operadores e a comunicação entre a Administração Pública e os cidadãos, no valor homologado de R\$ 20.488,08; o Município de Umuarama, com população estimada em 123.059 habitantes, que contratou serviço de ativação e gestão de sistema de automação de atendimento via WhatsApp integrado à inteligência artificial generativa (ChatGPT), incluindo chatbot personalizado, gestão de filas entre atendentes humanos, criação de grupos temáticos, disparo de mensagens, enquetes, pesquisas de satisfação, envio de notícias, implantação, treinamento, manutenção e suporte técnico, no valor homologado de R\$ 47.491,32; o Município de Campina Grande do Sul, com população estimada em 50.600 habitantes, que contratou solução de atendimento multicanal com inteligência artificial, implantação, treinamento e suporte técnico, no valor homologado de R\$ 225.278,88; o Município de Maringá, com população estimada em 429.660 habitantes, que contratou serviço de API de mensageria integrada ao sistema de saúde, no valor homologado de R\$ 384.273,60; e o Município de Londrina, com população estimada em 581.382 habitantes, que contratou solução tecnológica para atendimento ao cidadão e gestão de solicitações junto à Administração Municipal, no valor homologado de R\$ 5.763.498,60.

A análise das contratações identificadas demonstra significativa variação de valores em razão das diferenças de escopo, quantidade de usuários, integrações, módulos disponibilizados, áreas atendidas, complexidade operacional e volume de serviços contratados. Destaca-se que as contratações realizadas pelos Municípios de Nova Aurora e Umuarama apresentam maior similaridade com a solução pretendida por Nova Esperança, especialmente por contemplarem atendimento automatizado via WhatsApp, gestão de filas de atendimento, comunicação institucional e utilização de recursos de inteligência artificial voltados ao relacionamento entre a Administração Pública e os cidadãos.

Como os dados da empresa constavam em processo público identificado durante a pesquisa de mercado, foi possível realizar contato direto com a fornecedora NIMBUS SOFTWARE LTDA, inscrita no CNPJ nº 29.598.940/0001-06, telefone (45) 3224-5603. Na oportunidade, foi solicitado orçamento personalizado para a solução Prefeitura Zap, considerando as necessidades e características populacionais do Município de Nova Esperança, o volume estimado de atendimentos e os requisitos mínimos definidos neste Estudo Técnico Preliminar. A proposta comercial foi encaminhada por e-mail, contemplando o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) para implantação, treinamento e configuração inicial da plataforma Prefeitura Zap, além de mensalidade de R\$5.959,61 (cinco mil, novecentos e cinquenta e nove reais e sessenta e um centavos) para disponibilização da solução. Considerando a vigência contratual de 12 (doze) meses, o valor global apresentado corresponde a R\$81.515,32 (oitenta e um mil, quinhentos e quinze reais e trinta e dois centavos).

8. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO

A forma e critério de julgamento adotados neste certame será o de menor preço global, considerando que se trata de um serviço personalizado, de uso contínuo, que deve contemplar todos os requisitos básicos e mínimos para o atendimento automatizado via sistema de mensagens, incluindo instalação, suporte técnico, configuração e manutenção.

9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

Não há contrato vigente e não há contrato anterior com o mesmo objeto.

10. ALINHAMENTO COM PAC

O objeto desta contratação está previsto no Plano de Contratação Anual (PCA) de 2026 sob o número 48597.

11. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

A contratação de um sistema automatizado de atendimento via aplicativo de mensagens representa um avanço fundamental na modernização dos serviços públicos e na promoção de um atendimento mais eficiente, acessível e humanizado. Por se tratar de um canal de mensagens amplamente utilizado pela população, a solução garante maior capilaridade e proximidade com o cidadão, que poderá realizar consultas, solicitar serviços e tirar dúvidas diretamente do celular, sem a necessidade de deslocamentos até as repartições públicas.

Além de facilitar a vida do cidadão que passa a ter acesso imediato a informações como segunda via de IPTU, acompanhamento de protocolos, registro de denúncias, entre outros, o sistema também desafia significativamente o atendimento presencial, permitindo que os servidores se dediquem a situações mais complexas que de fato exigem interação humana. Isso contribui diretamente para a otimização do tempo de trabalho, redução de filas e melhor fluxo de atendimento nas unidades da Administração.

Com a automação de respostas e a disponibilidade de um canal ativo 24 horas por dia, espera-se ainda ganhos expressivos em economicidade e aproveitamento dos recursos humanos e materiais, reduzindo a necessidade de impressão de documentos, otimizando o uso da internet institucional e fortalecendo o compromisso da gestão pública com a inovação, a transparência e a inclusão digital.

12. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

Não será necessária nenhuma intervenção estrutural ou ajuste significativo por parte da Administração. Caberá ao Município disponibilizar o número oficial que será vinculado ao sistema, bem como realizar o levantamento dos setores e servidores que participarão do treinamento, identificando também as principais demandas e dúvidas



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

frequentes na realização dos atendimentos de cada repartição. As etapas de cadastro, organização da demanda e personalização do atendimento serão conduzidas internamente pelo setor de Comunicação e Tecnologia da Informação da Prefeitura, garantindo a correta integração e funcionamento do sistema.

13. IMPACTOS AMBIENTAIS

Dada a natureza do objeto que se pretende adquirir, não se verificaram impactos ambientais relevantes.

14. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

14.1. VIÁVEL.

14.2. JUSTIFICATIVA

A contratação foi motivada pelas análises técnica-funcional e econômica, que apontaram o sistema como a solução mais eficaz, moderna e acessível para a comunicação entre Prefeitura e cidadão. A ferramenta garante atendimentos automatizados 24h, otimiza o trabalho dos servidores, reduz atendimentos presenciais e gera economia. Está alinhada às diretrizes de transformação digital, promovendo inclusão, transparência e melhoria dos serviços públicos.

15. RESPONSÁVEIS

Este Estudo Técnico Preliminar foi elaborado por:
(Assinado)

Digitalmente)

MICHELLE VANESSA JORGE
Responsável pela emissão
do Estudo Técnico Preliminar

Nova Esperança, 22 de junho de 2026.



ANEXO VI - PROVA DE CONCEITO - Avaliação da Plataforma

Sistema informatizado para atendimento automatizado via aplicativo de mensagens WhatsApp

BLOCO 1: SEGURANÇA, INTEGRAÇÃO, ACESSO E AUDITORIA		
Requisito Avaliado	Cumpriu	Não Cumpriu
Disponibilizar acesso à plataforma por meio de ambiente web responsivo, compatível com computadores, tablets e smartphones, sem necessidade de instalação local, sob protocolo HTTPS, com servidores e banco de dados criptografados, hospedada em Data Center seguro conforme normas ISO/IEC 27001 ou superior.		
Permitir a utilização do número oficial da Prefeitura para envio e recebimento de mensagens através do API Oficial da <i>META (WhatsApp)</i> , demonstrando o vínculo do canal à Administração Pública e a capacidade de comunicação bidirecional com os cidadãos.		
Permitir ativar a coleta do aceite dos termos de uso e privacidade da plataforma no primeiro atendimento realizado pelo cidadão, para fins de adequação à LGPD.		
Possuir autenticação individual de usuários com e-mail e senha, autenticação em dois fatores (2FA), CAPTCHA e demais mecanismos de segurança compatíveis com ambientes corporativos e recuperação de senha.		
Permitir a criação de perfis de acesso distintos, com controle individual de permissões para administradores, gestores, operadores e demais usuários autorizados.		
O cadastro de servidor habilitado deverá ocorrer através de inserção de informações de nome completo, CPF, setor, atribuições e senha. Possibilitar o servidor habilitado editar seus dados de acesso, através de formulário específico.		
Registrar logs de acesso contendo, no mínimo, usuário, data, horário e endereço IP, bem como histórico das operações realizadas na plataforma.		
Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não deverá ser possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso.		
Possuir relatório de auditoria para consulta dos registros da plataforma, contemplando, no mínimo: log de acesso com identificação do usuário, data, horário e endereço IP; log de e-mails enviados e com falha de entrega; log de execução de backups; e log de indisponibilidades ou instabilidades do sistema, contendo data, horário, status e tempo de ocorrência. O acesso aos relatórios de auditoria deverá ser permitido somente aos usuários com perfil de administrador.		
Possibilitar a exportação dos relatórios de conversas realizadas, com aplicação de filtros por usuário, setor, período, nome do contato, número de telefone do contato e número de protocolo.		
BLOCO 2: ATENDIMENTO E GESTÃO OPERACIONAL		
Requisito Avaliado	Cumpriu	Não Cumpriu



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

Permitir atendimento simultâneo por múltiplos operadores, com visualização individual das filas com controle de tempo e atendimentos em andamento.		
Possuir gerenciamento de filas de atendimento com distribuição automática ou manual dos contatos para setores e operadores definidos.		
Emitir alerta sonoro e/ou visual indicativo da existência de novos atendimentos aguardando resposta.		
Permitir a transferência de atendimentos entre operadores ou setores, preservando integralmente o histórico das interações realizadas.		
Possibilitar a recuperação de atendimentos interrompidos, abandonados ou não concluídos, permitindo a retomada do contato com o cidadão.		
Gerar automaticamente protocolo para cada atendimento iniciado, permitindo rastreabilidade e acompanhamento das solicitações.		
Permitir o encaminhamento automático dos atendimentos para setores específicos conforme regras definidas pela Administração.		
Possibilidade de vinculação dos servidores habilitados na plataforma a um setor principal e possibilidade de serem associados a setores secundários.		
Função de Usuário Administrador com acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública.		
Possibilitar a classificação das conversas por status, incluindo no mínimo: com prioridade / com pendência.		
Possibilitar o envio automático de pesquisa de satisfação com notas de 1 a 10 ao término do atendimento.		

BLOCO 3: PERSONALIZAÇÃO E CHATBOT

Requisito Avaliado	Cumpriu	Não Cumpriu
Permitir a criação e personalização de menus e submenus de atendimento em múltiplos níveis hierárquicos.		
Possibilitar a configuração de menus por listas, botões ou estruturas combinadas.		
Permitir associação de palavras-chave para acionamento automático de opções específicas do menu.		
Possuir mensagens configuráveis de boas-vindas, ausência, encerramento e retorno ao atendimento.		
Permitir cadastro de feriados com base nacional, pontos facultativos e horários diferenciados por setor, com respostas automáticas específicas para cada situação.		
Permitir funcionamento contínuo do atendimento automatizado durante 24 horas por dia, inclusive fora do horário de expediente.		

BLOCO 4: INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

Requisito Avaliado	Cumpriu	Não Cumpriu
Possuir integração ativa com mecanismos de Inteligência Artificial Generativa para apoio ao atendimento automatizado podendo ser (ChatGPT, Claude 3 Haiku, Claude 3 Sonnet, Claude 3 Opus, Claude 3.5 Sonnet ou equivalentes).		
Permitir treinamento da Inteligência Artificial por meio de documentos e informações fornecidos pela Administração.		
Permitir treinamento da Inteligência Artificial por meio de websites e páginas institucionais indicadas pela Administração.		
Permitir treinamento manual por perguntas e respostas cadastradas pelos usuários autorizados.		
Demonstrar a capacidade da Inteligência Artificial em responder perguntas baseadas exclusivamente nos conteúdos utilizados no treinamento.		
Permitir a personalização do comportamento da Inteligência Artificial, incluindo nome, linguagem e tom de comunicação.		

BLOCO 5: COMUNICAÇÃO ATIVA E CAMPANHAS

Requisito Avaliado	Cumpriu	Não Cumpriu
Permitir o envio manual e programado de mensagens institucionais para cidadãos, grupos de <i>WhatsApp</i> ou listas de contatos.		
Demonstrar conversa com o envio de textos, imagens, vídeos, documentos, áudios, links e demais conteúdos multimídia suportados pela plataforma, pelo menos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp. *Obs.: para a demonstração, pode enviar apenas 4 formatos: texto, docx, imagem e vídeo.		
Demonstrar a consulta e recuperação de anexos vinculados aos atendimentos realizados.		
Possibilitar o agendamento prévio de campanhas e comunicados institucionais em grupos de <i>WhatsApp</i> .		
Permitir o envio da primeira mensagem pela Administração, possibilitando comunicação ativa com o cidadão.		
Possibilitar acesso a relatório de histórico de disparos realizados, permitindo a aplicação de filtros por data inicial, data final e seleção de grupos temáticos específicos ou de todos os grupos ativos cadastrados na plataforma.		

BLOCO 6: RELATÓRIOS E DASHBOARD

Requisito Avaliado	Cumpriu	Não Cumpriu
Disponibilizar dashboard gerencial em tempo real contendo indicadores operacionais da plataforma.		
Apresentar relatórios de atendimentos realizados por período, setor e operador, além de relatórios de tempo médio de atendimento e tempo médio de resposta.		

Assinado por 1 pessoa: JOÃO EDUARDO PASQUINI
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://novaesperanca.idoc.com.br/verificacao/C203-1945-3725-FB24> e informe o código C203-1945-3725-FB24





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

Apresentar relatórios de atendimentos perdidos, não atendidos ou recebidos fora do horário de atendimento, permitindo o acompanhamento posterior das ações.		
Apresentar relatórios de protocolos gerados e atendimentos concluídos.		
Apresentar relatórios de pesquisas de satisfação e avaliações dos cidadãos com notas de 1 a 10, com média geral, média dos últimos 90 dias, além de avaliação NPS.		
Disponibilizar relatórios de acessos dos usuários, com status do acesso, atendimentos ativos, pendentes e realizados, relatório de utilização dos recursos da plataforma e indicadores operacionais de atendimento.		
Possibilidade de exportação dos relatórios em formato PDF, CSV ou Excel.		
Possibilitar aplicação de filtros de busca por período, setor, operador e status do atendimento para geração dos relatórios.		

BLOCO 7: FORMULÁRIOS E INTERAÇÃO COM O USUÁRIO

Requisito Avaliado	Cumpriu	Não Cumpriu
Permitir a criação de formulários digitais personalizados, anônimos ou não, com perguntas abertas e de múltipla escolha.		
Permitir o recebimento de documentos, imagens, vídeos e localização geográfica por meio dos formulários, e opção para marcar o formulário como arquivado e/ou iniciar um atendimento a partir do formulário.		
Possibilitar o encaminhamento automático das respostas para setores específicos ou endereços eletrônicos previamente definidos.		
Permitir a criação ilimitada de pesquisas de opinião e enquetes com relatórios gráficos dos resultados.		
Disponibilizar biblioteca de respostas rápidas e mensagens padronizadas para utilização pelos operadores.		
Possibilitar a definição de prazos específicos para cada formulário, permitindo informar ao cidadão o prazo estimado para análise, resposta ou conclusão da solicitação realizada.		

BLOCO 8: FUNÇÕES INDISPENSÁVEIS DO SISTEMA

Requisito Avaliado	Cumpriu	Não Cumpriu
Possibilidade de cadastro e gerenciamento de contatos internamente na plataforma.		
Permitir a personalização do sistema com a inclusão de imagens (ex. brasão da prefeitura) na interface de acesso interno da plataforma e no perfil visível ao usuário.		
Permitir o armazenamento de arquivos enviados e recebidos durante os atendimentos, suportando no mínimo os formatos JPG, PNG, GIF, DOCX, XLSX, PDF, MP3, MP4, AAC, 3GPP e WEBP.		
Deverá possuir chat interno para comunicação entre operadores, em ambiente exclusivo e independente dos atendimentos realizados via WhatsApp.		

Assinado por 1 pessoa: JOÃO EDUARDO PASQUINI
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://novaesperanca.1doc.com.br/verificacao/C203-1945-3725-FB24> e informe o código C203-1945-3725-FB24





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ESPERANÇA - PR

Av. Rocha Pombo, 1453 - Fone (44) 3252-4545

CNPJ: 75.730.994/0001-09 | www.novaesperanca.pr.gov.br

Gestão 2025-2028

Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos.		
Possibilidade de exibir informações sobre os usuários integrantes de cada setor, tais como nome, cargo e data que esteve online pela última vez.		
Possibilidade de criação de níveis de usuários com limitações e permissões de acordo com cada categoria.		
Possibilitar a utilização de assinatura eletrônica simples, com registro dos dados do signatário (nome, CPF, e-mail e endereço IP), garantindo validade jurídica nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.		
Possibilitar a geração de comprovante contendo informações da assinatura eletrônica realizada.		
Possibilitar integração com sistemas externos por meio de API ou Webservice, permitindo troca de informações entre plataformas da Administração.		
Possuir canais de suporte técnico disponibilizados por e-mail, telefone, WhatsApp ou outros, com divulgação dos respectivos contatos e demonstração dos meios de atendimento e contato durante a Prova de Conceito.		

Assinado por 1 pessoa: JOÃO EDUARDO PASQUINI
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://novaesperanca.1doc.com.br/verificacao/C203-1945-3725-FB24> e informe o código C203-1945-3725-FB24





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: C203-1945-3725-FB24

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



JOÃO EDUARDO PASQUINI (CPF 550.XXX.XXX-49) em 22/07/2026 11:36:40 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://novaesperanca.1doc.com.br/verificacao/C203-1945-3725-FB24>