



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, CONTROLE E FORNECIMENTO DE AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO, POR MEIO DE CARTÃO ELETRÔNICO/MAGNÉTICO COM CHIP E SENHA PESSOAL, OU SOLUÇÃO TECNOLÓGICA EQUIVALENTE, COM DISPONIBILIZAÇÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO (WEB) E, PREFERENCIALMENTE, APLICATIVO MÓVEL, DESTINADOS AOS SERVIDORES E EMPREGADOS MUNICIPAIS, CONTRATADOS POR EXCEPCIONAL INTERESSE PÚBLICO, AGENTES POLÍTICOS NOMEADOS OU DESIGNADOS E OCUPANTES DE CARGOS EM COMISSÃO ATIVOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA, AUTÁRQUICA E FUNDACIONAL DO MUNICÍPIO DE CAMPO MOURÃO/PR, EM CONFORMIDADE COM A LEI MUNICIPAL Nº 4.242/2021, COM REDAÇÃO DADA PELA LEI MUNICIPAL Nº 4.844/2025, E DEMAIS NORMAS APLICÁVEIS**, tendo como referências o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações), Decreto Municipal nº 10.672/2023 (Regulamento dos procedimentos licitatórios no âmbito municipal), Decreto Municipal nº 10.217/2023 (Formação de Preço), **Instruções Normativas nº 73/2020 e nº 65/2021, do Governo Federal.**

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

2.1. O Município de Campo Mourão concede auxílio-alimentação aos seus servidores públicos, empregados municipais, contratados por excepcional interesse público, agentes políticos nomeados ou designados e ocupantes de cargos em comissão, nos termos da Lei Municipal nº 4.242/2021, com redação dada pela Lei Municipal nº 4.844/2025, atualmente fixado no valor de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais) por beneficiário. Trata-se de política pública permanente de valorização do servidor, com natureza indenizatória, que visa contribuir para a adequada alimentação dos trabalhadores da Administração Municipal.

2.2. Até o exercício de 2024, a operacionalização do benefício se dava por meio de cartão eletrônico, decorrente de contratação realizada via Pregão Eletrônico nº 121/2021, cujo objeto era a administração e o gerenciamento do auxílio-alimentação por instituição financeira/empresa especializada. Em razão de falhas operacionais, problemas de integração de sistemas e prejuízos à regular execução do benefício, o contrato originado desse certame foi rescindido, conforme amplamente demonstrado nos Processos Digitais nº 43.343/2025 e nº 49.622/2025.

2.3. Com a rescisão contratual, para evitar a descontinuidade do benefício e prejuízo imediato aos servidores, o Município passou a efetuar o pagamento do auxílio-alimentação diretamente em folha de pagamento, solução regulamentada, em caráter excepcional e temporário, pelo Decreto Municipal nº 12.087/2025. Embora essa medida tenha assegurado a continuidade do benefício, a experiência de execução direta evidenciou diversos ônus e limitações, tais como:

- a) aumento significativo da carga de trabalho dos setores de Recursos Humanos, Contabilidade e Finanças;
- b) redução da rastreabilidade do uso dos recursos e da capacidade de auditoria por estabelecimento credenciado;
- c) dificuldade para emissão de relatórios gerenciais consolidados, indicadores de desempenho e trilhas de auditoria;
- d) ausência de solução tecnológica integrada (sistema web, aplicativo, dashboards), em desacordo com as melhores práticas de gestão e controle.

2.4. O Estudo Técnico Preliminar – Auxílio-Alimentação, que instrui o presente processo, concluiu que a manutenção indefinida do modelo de pagamento em folha não atende a legislação municipal e não é eficiente nem sustentável do ponto de vista da gestão pública, recomendando a retomada do modelo de gestão por cartão eletrônico, por meio de contratação de empresa especializada com





plataforma tecnológica, rede credenciada e mecanismos de segurança da informação e de conformidade com a LGPD. O estudo também evidenciou, com base em pesquisa de mercado junto a vários entes (Jacarezinho/PR, Rio Negro/SC, Mamborê/PR, Palmares Paulista/SP, entre outros), que há ampla oferta de fornecedores, com forte tendência a taxas administrativas zero ou negativas, o que reforça a vantajosidade econômica do modelo.

2.5. Importa registrar que, embora a contratação ora proposta não conste originalmente de forma pormenorizada no Plano de Contratações Anual – PCA, sua necessidade decorre de fato superveniente e relevante – a rescisão do contrato anterior antes do término da vigência –, situação que exigiu, em um primeiro momento, solução emergencial (pagamento em folha) e, em seguida, a reprogramação do planejamento de contratações para recompor a forma adequada de execução da política pública. Ressalta-se, entretanto, que há reserva de dotação orçamentária específica na Lei Orçamentária Anual (LOA) de 2025, bem como previsão na LOA de 2026, assegurando compatibilidade com o planejamento orçamentário e financeiro do Município.

2.6. Assim, a presente contratação não cria nova despesa, mas reorganiza e moderniza a forma de operacionalizar o auxílio-alimentação já instituído em lei, com os seguintes objetivos principais:

- a) garantir a continuidade e a regularidade do benefício, atendendo a legislação de regência;
- b) promover a modernização da gestão, com uso de solução tecnológica integrada (sistema web e aplicativo);
- c) assegurar maior controle, transparência e rastreabilidade dos recursos públicos;
- d) reduzir o ônus operacional interno e mitigar riscos identificados no mapa de riscos da contratação;
- e) fomentar a economia local, por meio da rede credenciada de estabelecimentos alimentícios em Campo Mourão e região.

2.7. Diante de todo o exposto, a contratação de empresa especializada para administração, gerenciamento, controle e fornecimento do auxílio-alimentação por meio de cartão eletrônico mostra-se necessária, adequada e compatível com o interesse público, alinhando-se aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, planejamento, gestão de riscos e transparência, previstos na Lei Federal nº 14.133/2021 e na legislação municipal aplicável.

3. DA FORMA DE CONTRATAÇÃO E TIPO DA LICITAÇÃO

3.1. A contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência será precedida de licitação na modalidade PREGÃO, em sua forma ELETRÔNICA, nos termos do art. 28 inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021, regulamentada no âmbito do Município de Campo Mourão pelo Decreto Municipal nº 10.672/2023 e demais normas complementares.

3.2. Considerando que o objeto consiste em serviços comuns de natureza continuada, com ampla oferta no mercado e especificações usuais, a modalidade pregão mostra-se a mais adequada para garantir ampla competitividade, transparência, celeridade e economicidade, em consonância com a conclusão do Estudo Técnico Preliminar – Auxílio-Alimentação.

3.3. O tipo de licitação a ser adotado será o de **MENOR TAXA DE ADMINISTRAÇÃO**, entendida como o **percentual (%)** incidente sobre o valor total dos créditos mensais a serem carregados nos cartões dos beneficiários, observado que:

- a) a taxa de administração corresponde ao preço ofertado pela licitante, para fins do disposto no art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021 (menor preço);
- b) serão admitidas propostas com taxa zero (0,00%) ou com taxa negativa, desde que demonstrada a exequibilidade econômico-financeira da proposta, na forma a ser detalhada no edital;
- c) não serão admitidas propostas com taxa de administração superior à taxa máxima de referência apurada na pesquisa de preços e indicada no edital.

3.4. O regime de execução contratual será o de empreitada por preço unitário, considerando-se como unidade de medida a taxa de administração (%), aplicada sobre o valor dos créditos





efetivamente contratados e carregados em favor dos beneficiários a cada mês, com pagamento mensal após a comprovação da execução.

3.5. Em observância ao princípio do planejamento e às análises constantes do ETP, foram avaliadas outras possibilidades de contratação (credenciamento, comodato tecnológico, dispensa emergencial e técnica e preço), as quais, embora juridicamente possíveis em determinados contextos, não foram adotadas como solução definitiva para este objeto, por não se mostrarem mais vantajosas em termos de governança, controle, padronização e eficiência administrativa.

3.6. Em razão da natureza continuada e integrada do objeto (gestão centralizada do benefício, plataforma única e rede credenciada vinculada), não será utilizado o Sistema de Registro de Preços, optando-se por contrato administrativo direto, com vigência inicial de 12 (doze) meses, prorrogável nos termos da Lei nº 14.133/2021, desde que demonstrada a vantajosidade e o interesse da Administração Municipal.

4. DA FORMAÇÃO DO PREÇO

4.1. A formação do preço para a presente contratação observará o disposto no art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021 e no Decreto Municipal nº 10.217/2023, utilizando-se pesquisa de preços em bases idôneas, de forma a obter taxa de administração (%) de referência compatível com os valores praticados no mercado.

4.2. Para fins de estimativa, o valor global dos créditos do auxílio-alimentação foi calculado considerando:

- a) valor mensal do auxílio-alimentação: R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais) por beneficiário;
- b) quantidade estimada de beneficiários: 2.900 (dois mil e novecentos) servidores e demais contemplados pela legislação;
- c) valor total mensal estimado dos créditos: R\$ 1.885.000,00 (um milhão, oitocentos e oitenta e cinco mil reais);
- d) valor total estimado em 12 (doze) meses: R\$ 22.620.000,00 (vinte e dois milhões, seiscentos e vinte mil reais).

4.3. O valor global acima mencionado representa exclusivamente o montante estimado dos créditos do benefício a serem disponibilizados aos servidores, e não configura remuneração direta da contratada, cuja receita advirá da taxa de administração (%) ofertada na licitação, incidente sobre o valor total dos créditos efetivamente carregados a cada mês.

4.4. A pesquisa de preços considerou, dentre outras fontes:

- a) editais, termos de referência, atas e contratos de entes públicos que contrataram serviços similares (a exemplo de Jacarezinho/PR, Rio Negro/SC, Mamborê/PR, Palmares Paulista/SP e outros);
- b) modelos em comodato/cessão tecnológica, como os adotados por Cruzeiro do Oeste/PR e Governo do Estado de Alagoas;
- c) experiência anterior do Município de Campo Mourão (Pregão Eletrônico nº 121/2021 – contrato rescindido);
- d) cotações formais obtidas junto a empresas do ramo, mediante envio de pedido de cotação específico.

4.5. As informações obtidas na pesquisa de mercado serão consolidadas em planilha de estimativa integrante do processo administrativo, permitindo a apuração de taxa administrativa de referência, que será utilizada para:

- a) verificar a compatibilidade das propostas apresentadas;
- b) estabelecer a taxa máxima aceitável a ser indicada no edital;
- c) prevenir sobrepreço ou inexecuibilidade, em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

4.6. Para fins de julgamento, a proposta de preços das licitantes deverá indicar, obrigatoriamente:





- a) a taxa de administração (%) ofertada, incidente sobre o valor total dos créditos mensais;
b) o valor global estimado da taxa de administração para 12 (doze) meses, calculado sobre o montante de referência de R\$ 22.620.000,00 (apenas para fins comparativos), conforme modelo de planilha que constará em anexo ao edital.

4.7. Serão admitidas propostas com taxa de administração zero (0,00%) ou taxa negativa, desde que a licitante comprove, na forma a ser prevista no edital, a exequibilidade econômico-financeira do modelo, sobretudo quanto à sua estrutura de remuneração junto à rede credenciada, à capacidade operacional e à sustentabilidade do contrato, cabendo à Administração analisar eventuais indícios de inexecuibilidade.

4.8. A Administração não se vincula à execução integral do valor global estimado, uma vez que tanto o número de beneficiários quanto o valor unitário do auxílio-alimentação poderão sofrer alterações legais ou administrativas ao longo da vigência contratual, hipótese em que os pagamentos à contratada serão sempre calculados com base na taxa de administração contratada aplicada sobre os créditos efetivamente realizados no período.

5. DAS QUANTIDADES E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

5.1. Quantidades estimadas do benefício

5.1.1. Para fins de planejamento e formação da estimativa de valor, considera-se o seguinte cenário-base da concessão do auxílio-alimentação:

Valor mensal do benefício por servidor: R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais);

Quantidade estimada de beneficiários: 2.900 (dois mil e novecentos) servidores, empregados municipais, contratados por excepcional interesse público, agentes políticos nomeados ou designados e ocupantes de cargos em comissão ativos;

Valor total mensal estimado dos créditos: R\$ 1.885.000,00 (um milhão, oitocentos e oitenta e cinco mil reais);

Valor total estimado dos créditos em 12 (doze) meses: R\$ 22.620.000,00 (vinte e dois milhões, seiscentos e vinte mil reais).

Planilha demonstrativa;

VALOR MENSAL DO AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO	ESTIMATIVA DE BENEFICIÁRIOS MENSAIS	VALOR TOTAL MENSAL s/ TX. ADM. (%)	VALOR TOTAL MENSAL VALOR TOTAL GLOBAL EM 12 MESES s/ TX. ADM. (%)
R\$ 650,00*	2.900 servidores	R\$ 1.885.000,00	R\$ 22.620.000,00

5.1.2. Os quantitativos acima são estimativos, podendo variar, para mais ou para menos, em função de:

- admissões, exonerações, desligamentos, aposentadorias ou outras alterações no quadro de pessoal;
- mudanças legislativas relativas ao valor do benefício;
- revisões da política de benefícios do Município.

5.1.3. A variação do número de beneficiários ou do valor nominal do auxílio-alimentação não implicará recomposição da taxa de administração, devendo a solução contratada absorver tais variações dentro da lógica de cálculo previamente estabelecida (percentual sobre o valor efetivamente creditado em cada mês).

5.2. Especificações gerais dos serviços (ANEXO I – DETALHADO)

5.2.1. Escopo dos serviços de administração e gerenciamento

A empresa contratada deverá prestar, de forma contínua, serviços especializados de administração, gerenciamento, controle, operacionalização e fornecimento do auxílio-alimentação, compreendendo, no mínimo:





- a) cadastro, inclusão, alteração, suspensão e exclusão de beneficiários;
- b) parametrização de regras e rotinas (critérios de concessão, datas de crédito, bloqueio por desligamento etc.);
- c) processamento mensal das cargas de créditos;
- d) atendimento a demandas pontuais (admissões, afastamentos, licenças e demais situações funcionais);
- e) disponibilização de relatórios gerenciais, de auditoria e de apoio ao controle interno e externo.

5.2.2. Cartões eletrônicos/magnéticos de auxílio-alimentação

5.2.2.1. O benefício deverá ser operacionalizado por meio de cartões eletrônicos/magnéticos com chip ou tecnologia equivalente, protegidos por senha pessoal e intransferível, devendo cada cartão estar vinculado ao CPF e/ou matrícula do servidor beneficiário.

5.2.2.2. Os cartões deverão:

- I – ser individuais e intransferíveis;
- II – ser personalizados, contendo, no mínimo, a identificação do Município de Campo Mourão e, preferencialmente, o nome do beneficiário;
- III – possuir validade mínima de 12 (doze) meses;
- IV – ser entregues bloqueados, com as respectivas senhas/instruções de desbloqueio em meio seguro (envelope lacrado ou canal eletrônico com autenticação);
- V – permitir o desbloqueio por central de atendimento e/ou aplicativo disponibilizado ao usuário;

5.2.2.3. É vedado:

- I – o saque em dinheiro ou a conversão direta do benefício em espécie;
- II – o vínculo do benefício a programas de recompensa, cashback, bônus ou similares que impliquem retorno financeiro atrelado ao uso do cartão.

5.2.2.4. A contratada deverá garantir mecanismos de segurança que assegurem a proteção do saldo em casos de perda, furto, roubo, extravio ou defeito do cartão, com possibilidade de bloqueio imediato e reemissão em prazo a ser definido no edital, sem ônus adicional ao Município pela emissão de 1ª via e substituições por vício/defeito de cartão.

5.2.3. Plataforma eletrônica e aplicativo móvel

5.2.3.1. A contratada deverá disponibilizar plataforma eletrônica (sistema web) para uso da Administração Municipal, com acesso por login e senha, contendo, no mínimo:

- a) cadastro e manutenção de beneficiários;
- b) consulta a saldos, extratos e histórico de créditos/utilização;
- c) emissão de relatórios gerenciais e de auditoria (por órgão, unidade, centro de custo, período, estabelecimento credenciado etc.);
- d) exportação de dados em formatos abertos (.csv, .xls/.xlsx, .pdf ou equivalentes);
- e) trilhas de auditoria (registro de operações relevantes realizadas no sistema).

5.2.3.2. Deverá ser disponibilizado aplicativo móvel (Android e iOS) aos beneficiários, que permita:

- I – consulta de saldo e extrato;
- II – consulta da rede credenciada, com localização e dados básicos dos estabelecimentos;
- III – acesso a canais de atendimento para dúvidas, bloqueio, desbloqueio e informações sobre o benefício.

5.2.3.3. A solução tecnológica deverá ser compatível com o ambiente de TI da Prefeitura, permitindo, sempre que possível, integração com a folha de pagamento e/ou sistemas internos por meio de arquivos eletrônicos, APIs ou rotinas de importação/exportação, a serem detalhadas na fase de implantação.

5.2.4. Rede credenciada de estabelecimentos

5.2.4.1. A contratada deverá manter rede de estabelecimentos credenciados aptos a aceitar o cartão de auxílio-alimentação, observando que:

- I – os estabelecimentos deverão ser, prioritariamente, do ramo alimentício (supermercados, mercados, mercearias, padarias, açougues, hortifrutigranjeiros, minimercados e congêneres);





II – haverá prioridade para estabelecimentos situados no Município de Campo Mourão, admitida a inclusão de comércios na região, desde que garantido o pleno acesso dos servidores;

5.2.4.2. Tomando por referência o porte do Município e o número estimado de beneficiários, a contratada deverá comprovar, como condição para assinatura do contrato, a existência de rede credenciada de, no mínimo, 15 (quinze) estabelecimentos, apresentando a relação dos estabelecimentos conveniados, contendo no mínimo: nome fantasia; razão social; CNPJ; endereço; telefone e município de localização.

5.2.4.3. A contratada deverá manter a lista de estabelecimentos atualizada em sua plataforma e aplicativo, comunicando formalmente ao Município, com antecedência razoável, quaisquer inclusões, exclusões ou substituições relevantes, de modo a não prejudicar o acesso dos servidores.

5.2.5. Procedimentos de recarga, integração de dados e prazos

5.2.5.1. Os dados cadastrais e de créditos dos beneficiários serão enviados pela Prefeitura por meio de arquivos eletrônicos (.txt, .xls/.xlsx ou formato equivalente), em leiaute definido em conjunto com a contratada, observando-se as regras de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

5.2.5.2. A partir do recebimento dos arquivos, a contratada deverá:

I – validar e processar o arquivo no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas para a validação e retorno em caso de inconsistências;

II – realizar a carga dos créditos nos cartões na data previamente agendada, ainda que não se trate de dia útil, garantindo plena disponibilidade do benefício ao servidor.

5.2.5.3. Novos beneficiários e ajustes pontuais (como admissões no meio do mês) deverão ser atendidos mediante envio de arquivos suplementares, com recarga em prazo a ser definido no edital, compatível com a boa prática de mercado.

5.2.6. Segurança da informação, LGPD e suporte

5.2.6.1. A contratada deverá observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), adotando políticas e controles de segurança compatíveis com o tratamento de dados pessoais e sensíveis, assegurando, no mínimo:

- controle de acesso por perfis e senhas;
- criptografia ou mecanismos equivalentes de proteção de dados em trânsito e em repouso, sempre que cabível;
- registros de logs de acesso e operações críticas;
- sigilo sobre os dados dos servidores e sobre as operações realizadas.

5.2.6.2. A contratada deverá manter canais de atendimento aos gestores do contrato e aos beneficiários, contemplando, no mínimo:

- central telefônica (0800 ou similar) e/ou WhatsApp corporativo para suporte aos usuários;
- e-mail, WhatsApp corporativo para suporte ou canal eletrônico correlato, para atendimento exclusivo da Administração Municipal, especialmente dos servidores da área de recursos humanos e respectivos servidores designados gestor/fiscal do contrato, para assegurar o oportuno tratamento de ocorrências operacionais e demandas de relatório.

5.2.6.3. Eventuais incidentes de segurança da informação que possam comprometer dados de servidores ou a regularidade da prestação dos serviços deverão ser comunicados imediatamente à Administração, apresentando-se plano de resposta e correção, sem prejuízo das sanções cabíveis.

6. DO VALOR

6.1. Planilha detalhada;

VALOR MENSAL DO AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO	ESTIMATIVA DE BENEFICIÁRIOS MENSAIS	TX. ADM. (%)	VALOR MENSAL DO AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO	VALOR TOTAL MENSAL c/ TX. ADM. (%)	VALOR TOTAL GLOBAL EM 12 MESES c/ TX. ADM. (%)
-------------------------------------	-------------------------------------	--------------	-------------------------------------	------------------------------------	--





			c/ TX. ADM. (%)		
R\$ 650,00	2.900 servidores	2,63%	R\$ 667,10	R\$ 1.934.590,00	R\$ 23.215.080,00

6.2. Considerando levantamento de mercado do objeto que se pretender contratar, fixou como valor total de referência para presente contratação o importe do valor de R\$ 23.215.080,00 (vinte e três milhões, duzentos e quinze mil e oitenta reais).

7. PRAZO DE CONTRATO E REAJUSTE

7.1. O prazo de vigência do contrato decorrente desta licitação será de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos sucessivos, mediante termo aditivo, até o limite previsto no art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que:

- haja interesse da Administração;
- seja comprovada a vantajosidade da prorrogação, em comparação com novas contratações;
- sejam mantidas as demais condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.2. A taxa de administração (%) contratada terá sua manutenção assegurada pelo período mínimo de 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta, somente podendo ocorrer a reanálise de alteração da taxa de administração quando presentes os elementos expressos no art. 134 da Lei nº 14.133/2021, observado:

- o interregno mínimo de 12 (doze) meses entre a data-base do reajuste e a data do orçamento a que a proposta se referir;
- a apresentação, pela contratada, de solicitação formal, devidamente fundamentada e instruída com memória de cálculo e indicação do índice aplicado.

7.3. Independentemente do reajuste previsto no item 7.2, permanece assegurada a possibilidade de revisão e recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nas hipóteses previstas nos arts. 124 a 127 da Lei nº 14.133/2021, mediante demonstração, pela parte interessada, da ocorrência de fatos supervenientes e imprevisíveis (ou previsíveis de consequências incalculáveis) que alterem substancialmente as condições vigentes à época da contratação.

7.4. A eventual concessão de reajuste ou revisão não poderá alterar a forma de cálculo da remuneração contratada, permanecendo a taxa de administração como percentual incidente sobre o valor dos créditos efetivamente carregados em favor dos beneficiários, limitando-se a correção à atualização do referido percentual, nos termos ajustados no contrato.

8. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. Para custear o fornecimento dos produtos objeto do presente termo, as dotações encontram-se elencadas no bojo da **Requisição de Compras**.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, no edital, na proposta vencedora e no contrato, constituem obrigações da CONTRATADA as abaixo relacionadas, as quais deverão ser rigorosamente observadas durante toda a vigência contratual.

9.2. OBRIGAÇÕES GERAIS

9.2.1. Executar o objeto contratual em conformidade integral com as especificações deste Termo de Referência, do edital e da sua proposta, respondendo por qualquer dano ou prejuízo decorrente de ação ou omissão, culposa ou dolosa, de seus prepostos, empregados ou subcontratados.

9.2.2. Manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive quanto à regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária, qualificação econômico-financeira e técnica.





9.2.3. Cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária, fiscal, comercial, consumerista, de proteção de dados (LGPD) e demais normas aplicáveis aos serviços prestados, assumindo total e exclusiva responsabilidade por quaisquer ônus decorrentes.

9.2.4. Designar representante legal e preposto com poderes suficientes para responder, perante a Administração, por todos os assuntos relacionados à execução do contrato, mantendo seus dados de contato permanentemente atualizados.

9.2.5. Comunicar formalmente à Administração, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer fato relevante que possa comprometer, atrasar ou impedir a regular prestação dos serviços, apresentando plano de ação para saneamento da ocorrência.

9.2.6. Atender com presteza e civilidade às solicitações, notificações, diligências, comunicações e convocações emitidas pelo Gestor e pelos Fiscais do Contrato, bem como pelos órgãos de controle interno e externo.

9.3. Quanto à solução tecnológica (sistema web e integrações)

9.3.1. Disponibilizar e manter em pleno funcionamento, durante toda a vigência contratual, plataforma eletrônica (sistema web) destinada ao Município, atendendo, no mínimo, aos requisitos descritos neste Termo, garantindo:

- a) acesso por login e senha, com perfis e níveis de permissão configuráveis;
- b) cadastro, alteração, suspensão e exclusão de beneficiários;
- c) consulta a saldos, extratos e histórico de créditos/utilização;
- d) emissão de relatórios gerenciais e de auditoria;
- e) trilhas de auditoria (logs) das operações relevantes.

9.3.2. Assegurar que a plataforma apresente nível adequado de desempenho e disponibilidade, atendendo, no mínimo, ao SLA definido no edital e no contrato (ex.: 99% de disponibilidade mensal), devendo registrar e reportar à Administração eventual indisponibilidade ou degradação de serviço.

9.3.3. Disponibilizar, quando requerido, meios de integração com os sistemas da Prefeitura (especialmente folha de pagamento/gestão de pessoas), por meio de arquivos eletrônicos, APIs ou rotinas equivalentes, observados os padrões e leiautes acordados com a área de TI e com a unidade gestora.

9.3.4. Realizar, previamente ao início da operação plena, fase de testes e/ou Prova de Conceito (POC), em ambiente controlado e com grupo reduzido de usuários, para validação de integração, usabilidade, confiabilidade dos dados e aderência às especificações contratadas, implementando os ajustes que forem necessários antes da entrada em produção.

9.4. Quanto aos cartões de auxílio-alimentação

9.4.1. Disponibilizar cartões eletrônicos/magnéticos com chip ou tecnologia equivalente, inteiramente funcionais, pessoais e intransferíveis, vinculados ao CPF e/ou matrícula do beneficiário, conforme especificações deste Termo, responsabilizando-se por sua emissão, personalização, entrega, bloqueio/desbloqueio e substituição.

9.4.1.1 Os cartões com chips serão emitidos de forma personalizada, com o nome do beneficiário e, preferencialmente, com o logo da CONTRATANTE e descrito “Município de Campo Mourão”, conforme layout previamente aprovado pela CONTRATANTE.

9.4.1.2 A CONTRATADA poderá disponibilizar formas digitais de cartões eletrônicos para utilização pelos servidores, sem custos adicionais.

9.4.2. Entregar os cartões aos beneficiários (ou à unidade designada pela Administração para distribuição) em prazos máximos definidos no edital e no contrato, contados:

- a) da data de aprovação do lote inicial de beneficiários;
- b) da comunicação de novos inclusos ou da autorização de substituição de cartões.

9.4.3. Entregar os cartões, preferencialmente, bloqueados, com instruções claras e seguras para cadastro/ativação de senha, garantindo mecanismos de autenticação que previnam uso indevido por terceiros.





9.4.4. Providenciar, sem ônus adicional ao Município, a substituição de cartões com vício ou defeito de fabricação, bem como aqueles cujo prazo de validade tenha expirado, observadas as condições e limites a serem previstos no edital (ex.: número de segundas vias gratuitas, quando motivadas por falhas do cartão).

9.4.5. Disponibilizar canais para bloqueio imediato do cartão em casos de perda, furto, roubo ou suspeita de fraude, com reemissão e entrega de nova via em prazos compatíveis com a continuidade do uso do benefício.

9.4.6. Garantir que os cartões aceitem apenas transações compatíveis com a finalidade do auxílio-alimentação, vedados saques em espécie, transferências entre contas, compras de itens estranhos à alimentação e qualquer outra operação em desacordo com a legislação e com as regras fixadas pelo Município.

9.4.7. Emitir um cartão magnético em nome do Município de Campo Mourão, para assegurar que os servidores da área de recursos humanos possam efetuar transferências de saldos dos cartões de servidores que porventura recebam valores de forma indevida.

9.4.8. Os créditos contidos no cartão magnético referido no item anterior poderão ser utilizados para posterior abatimento de eventuais valores a serem repassados à CONTRATADA.

9.5. Quanto à rede credenciada de estabelecimentos

9.5.1. Manter rede de estabelecimentos credenciados aptos a aceitar o cartão de auxílio-alimentação, em quantidade mínima de **15 (quinze) estabelecimentos conveniados**, para atender à demanda dos beneficiários, observando:

- a) prioridade para estabelecimentos do ramo alimentício (supermercados, mercados, mercearias, padarias, açougues, hortifrutis, minimercados, similares);
- b) prioridade para estabelecimentos sediados no Município de Campo Mourão/PR, admitida a inclusão de comércios em municípios da região, desde que não prejudicado o acesso local;
- c) distribuição geográfica que contemple, tanto quanto possível, as diversas regiões/bairros do Município.

9.5.2. Apresentar, antes da assinatura do contrato e sempre que solicitado, relação atualizada da rede credenciada, contendo, no mínimo: razão social, nome fantasia, CNPJ, endereço, município e ramo de atividade, informando também quais estabelecimentos se encontram em fase de credenciamento ou descredenciamento.

9.5.3. Atualizar permanentemente a rede credenciada, priorizando a qualidade e idoneidade dos estabelecimentos, bem como zelando para que cumpram, em suas relações com os beneficiários, as normas de defesa do consumidor e demais legislações aplicáveis.

9.5.4. Comunicar formalmente à Administração, com antecedência razoável, as alterações significativas na rede (ex.: descredenciamento de grandes estabelecimentos), apresentando plano de compensação/substituição que evite prejuízo aos servidores.

9.5.5. **Efetuar, no prazo máximo de trinta dias, contados das operações realizadas pelos servidores junto ao estabelecimento, conforme condições contratualmente estabelecidas, o reembolso/repasse financeiro aos estabelecimentos credenciados, sem qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária do Município sobre tais pagamentos.**

9.5.6. O não pagamento da rede credenciada no prazo previsto no item 9.5.5 poderá ensejar a rescisão do contrato firmado com a contratada.

9.6. Quanto ao processamento das cargas e rotinas mensais

9.6.1. Processar os arquivos de beneficiários e créditos enviados pelo Município, validando e retornando eventuais inconsistências em prazo hábil para correção, em conformidade com o cronograma operacional definido na implantação.

9.6.2. Garantir que as cargas de créditos sejam efetivadas na data acordada com a Administração (ou no primeiro dia útil subsequente, se assim estabelecido), assegurando a imediata disponibilidade do benefício para uso pelos servidores.





9.5.3. Atender, dentro de prazos previamente definidos, as solicitações de cargas complementares ou ajustes pontuais (ex.: inclusão de novos servidores ao longo do mês, correções de valores), sempre mediante autorização formal da unidade gestora.

9.5.4. Manter controle rigoroso e registros das cargas realizadas, estornos, ajustes e regularizações, de forma a possibilitar plena conciliação com os relatórios da folha de pagamento e com a execução orçamentária/financeira do Município.

9.6. Quanto ao atendimento, suporte e relacionamento com a Administração e os beneficiários

9.6.1. Disponibilizar canais de atendimento exclusivos para o Município, especialmente aos servidores da área de recursos humanos, gestor e fiscais do contrato, incluindo, no mínimo, e-mail de suporte, WhatsApp corporativo, telefone e, se for o caso, sistema específico de chamados, garantindo prazos de resposta compatíveis com a natureza do serviço.

9.6.2. Disponibilizar central de atendimento aos beneficiários (SAC), com horários e canais compatíveis com a demanda do serviço (telefone 0800 ou similar, e-mail, aplicativo, site, chat e/ou WhatsApp corporativo), atendendo a reclamações, dúvidas, pedidos de bloqueio, desbloqueio, informações de saldo, extrato, estabelecimentos conveniados, entre outros.

9.6.3. Realizar, quando solicitado, ações de orientação e capacitação aos servidores responsáveis pela gestão do benefício (unidade de Recursos Humanos, Administração, Finanças, Controle Interno), quanto ao uso da plataforma, geração de relatórios e interpretação de informações.

9.6.4. Divulgar aos beneficiários, de forma clara e acessível, as regras de uso do cartão, bem como os canais de atendimento disponíveis, por meio de materiais impressos, manuais, tutoriais ou recursos digitais (vídeos, FAQ etc.).

9.7. Quanto à transparência, relatórios, controle e auditoria

9.7.1. Disponibilizar à Administração, com periodicidade mínima mensal (ou outra definida no edital), relatórios gerenciais e de auditoria, contendo, no mínimo:

- a) relação de beneficiários ativos no período e respectivos valores creditados;
- b) valores totais de créditos realizados no mês e no exercício;
- c) saldos remanescentes por beneficiário, se aplicável;
- d) consolidação de utilização por estabelecimento credenciado, tipo de comércio e período;
- e) eventuais estornos, ajustes e regularizações.

9.7.2. Disponibilizar, sempre que requisitado, relatórios específicos ou extrações de dados para fins de instrução de processos, auditorias, respostas a órgãos de controle, transparência pública ou demandas do Controle Interno.

9.7.3. Manter, durante todo o prazo prescricional aplicável, os registros e logs relacionados às operações efetuadas, às movimentações de créditos, às transações nos estabelecimentos credenciados e aos acessos à plataforma, de forma a possibilitar rastreabilidade e responsabilização quando necessário.

9.7.4. Permitir o acesso de órgãos de controle interno e externo (Tribunal de Contas, Ministério Público, Controladoria, entre outros), quando formalmente solicitado, às informações e documentos necessários à verificação da regularidade da execução contratual, observadas as restrições legais de sigilo e proteção de dados pessoais.

9.8. Quanto à segurança da informação e à proteção de dados (LGPD)

9.8.1. Adequar-se e manter-se em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), adotando medidas técnicas e organizacionais aptas a proteger os dados pessoais dos beneficiários e demais envolvidos contra acessos não autorizados, situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão indevida.

9.8.2. Tratar os dados pessoais exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução do contrato, sendo vedado o uso desses dados para fins comerciais, promocionais ou quaisquer outros não autorizados expressamente pelo Município.





9.8.3. Manter política de privacidade e de segurança da informação documentada, bem como Encarregado de Dados (DPO) ou figura equivalente, informando à Administração os canais de contato oficiais.

9.8.4. Comunicar ao Município, de maneira imediata, a ocorrência de quaisquer incidentes de segurança que possam acarretar risco ou dano relevante aos titulares de dados, apresentando plano de resposta e de mitigação, sem prejuízo da responsabilização e das sanções cabíveis.

9.9. Outras obrigações contratuais

9.9.1. Arcar com todos os encargos e custos necessários à perfeita execução do contrato, inclusive aqueles relativos à tecnologia, infraestrutura, pessoal, atendimento, tributos e taxas incidentes sobre sua atividade, não cabendo ao Município qualquer responsabilidade por despesas não previstas expressamente como de sua competência.

9.9.2. Responder, na forma da lei, por qualquer dano material ou moral causado ao Município, aos beneficiários ou a terceiros, decorrente de falhas, erros, omissões, fraudes, vazamento de dados ou má prestação dos serviços, assegurado ao Município o direito de regresso.

9.9.3. Cumprir os prazos e níveis de serviço (**Service Level Agreement - SLA**) e os indicadores de desempenho estabelecidos em instrumento próprio (Instrumento de Medição de Resultados – IMR, ou equivalente), sujeitando-se às penalidades previstas em caso de descumprimento.

9.9.4. Atender, prontamente, a solicitações de ajuste ou aperfeiçoamento dos serviços, desde que compatíveis com o objeto e com a legislação vigente, buscando continuamente a melhoria da experiência do usuário e da qualidade do serviço prestado à Administração.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, na legislação municipal, no edital e no contrato, constituem obrigações da CONTRATANTE (Município de Campo Mourão/PR) as abaixo relacionadas, as quais deverão ser observadas por todas as unidades envolvidas na gestão e fiscalização deste ajuste.

10.1. Obrigações gerais de gestão e coordenação

10.1.1. Planejar, coordenar e acompanhar a execução do contrato, observando o disposto na Lei nº 14.133/2021, no Decreto Municipal nº 10.672/2023 (procedimentos licitatórios), no Decreto Municipal nº 10.625/2023 (gestão e fiscalização de contratos) e no Decreto municipal que disciplina as infrações e sanções administrativas em licitações e contratos atualmente em vigor no Município.

10.1.2. Designar, por ato formal, Gestor do Contrato e Fiscais Técnicos/Administrativos, definindo claramente suas atribuições, competências e responsabilidades, bem como promovendo, sempre que necessário, sua capacitação para o adequado exercício das funções.

10.1.3. Assegurar aos Gestor e Fiscais do Contrato condições materiais e institucionais para o pleno exercício da fiscalização, incluindo acesso à plataforma da contratada, aos relatórios gerenciais, aos documentos e às informações necessárias.

10.1.4. Zelar para que todas as decisões, comunicações, autorizações e registros relacionados à execução contratual sejam formalizados por escrito, preferencialmente em processo eletrônico, permitindo a rastreabilidade das ações e a adequada instrução dos autos para fins de controle interno e externo.

10.2. Obrigações quanto às informações e dados funcionais

10.2.1. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, todas as informações e dados de beneficiários necessários para a implantação do sistema e para a execução das rotinas de concessão do auxílio-alimentação, observando-se as regras de segurança da informação e proteção de dados pessoais.

10.2.2. Manter atualizadas as informações relativas ao quadro de servidores e demais beneficiários, comunicando à CONTRATADA, por meio de arquivos ou rotinas definidas em conjunto, as inclusões, exclusões, desligamentos, licenças, afastamentos, alterações de lotação e outras ocorrências que impactem a concessão do benefício.

10.2.3. Garantir que os dados enviados sejam, tanto quanto possível, completos, corretos e atualizados, respondendo por inconsistências decorrentes de informações errôneas prestadas pelo





Município, sem prejuízo da responsabilidade da contratada quanto ao correto processamento dos arquivos recebidos.

10.2.4. Observar, na coleta, no tratamento e no compartilhamento de dados com a CONTRATADA, as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018) e das normas internas de segurança da informação, preservando os direitos dos titulares.

10.3. Obrigações quanto à fiscalização, controle e transparência

10.3.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio dos agentes designados, verificando o cumprimento, pela CONTRATADA, de todas as condições técnicas, operacionais, de segurança da informação e de atendimento aos servidores, registrando formalmente as ocorrências relevantes (não conformidades, atrasos, falhas de sistema, reclamações recorrentes etc.).

10.3.2. Promover, sempre que necessário, reuniões de acompanhamento com a CONTRATADA, para análise de desempenho, avaliação de indicadores, tratamento de não conformidades e definição de planos de ação corretiva.

10.3.3. Exigir da CONTRATADA a apresentação de relatórios gerenciais e de auditoria, na forma e periodicidade previstas neste Termo de Referência, analisando criticamente as informações e adotando as medidas cabíveis em caso de divergências ou indícios de irregularidade.

10.3.4. Encaminhar aos órgãos de Controle Interno e, quando solicitado, aos órgãos de Controle Externo (Tribunal de Contas, Ministério Público etc.), as informações e documentos necessários à verificação da regularidade da execução contratual, em observância ao princípio da transparência e da publicidade.

10.3.5. Assegurar o correto registro das despesas referentes ao auxílio-alimentação e à taxa de administração nos sistemas contábeis e de gestão orçamentária do Município, permitindo a rastreabilidade dos recursos utilizados.

10.4. Obrigações quanto ao atendimento, comunicação e suporte ao servidor

10.4.1. Orientar os servidores beneficiários quanto às regras de concessão e utilização do auxílio-alimentação, bem como sobre os canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATADA (SAC, aplicativo, site, central telefônica etc.).

10.4.2. Receber, registrar e encaminhar à CONTRATADA as reclamações, sugestões e demandas apresentadas pelos servidores quanto ao uso do cartão, funcionamento da rede credenciada e demais aspectos da prestação dos serviços, acompanhando o tratamento dado pela contratada.

10.4.3. Manter comunicação clara e tempestiva com a CONTRATADA sobre quaisquer fatos que possam demandar ajustes na operação (por exemplo, alteração do valor do benefício, mudança de legislação, alterações significativas no quadro de beneficiários, prazos de folha de pagamento etc.).

10.5. Obrigações quanto aos pagamentos e à adimplência contratual

10.5.1. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA (taxa de administração), na forma, nos prazos e condições estabelecidas no contrato, desde que:

- a) haja comprovação da correta execução dos serviços, respeitadas as cláusulas contratuais e as disposições editalícias;
- b) as notas fiscais/faturas estejam devidamente atestadas pelo Gestor ou Fiscal do Contrato;
- c) a CONTRATADA mantenha as condições de habilitação exigidas na licitação.

10.5.2. Verificar, antes de cada pagamento, a regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA, na forma do edital e da legislação vigente, podendo reter pagamentos e/ou adotar as medidas cabíveis em caso de irregularidades.

10.5.3. Adotar as providências necessárias à emissão de empenhos, liquidação e pagamento das despesas, evitando atrasos injustificados que possam comprometer a continuidade dos serviços, observadas as disposições da Lei de Responsabilidade Fiscal e demais normas financeiras.

10.5.4. Suspender o pagamento, total ou parcialmente, quando forem constatadas falhas graves na execução ou descumprimento de cláusulas contratuais, até que as irregularidades sejam sanadas, sem prejuízo da aplicação de sanções cabíveis.

10.6. Obrigações quanto à aplicação de sanções administrativas





10.6.1. Verificando-se o descumprimento parcial ou total das obrigações assumidas pela CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá, sempre que cabível, instaurar processo administrativo para apuração dos fatos, observando:

- a) o disposto nos arts. 155 a 159 da Lei Federal nº 14.133/2021;
- b) o Decreto Municipal que regulamenta as infrações e sanções administrativas aplicáveis às contratações públicas no âmbito de Campo Mourão;
- c) as garantias do contraditório e da ampla defesa, inclusive quanto à produção de provas e apresentação de recursos.

10.6.2. Concluído o processo administrativo e comprovada a infração, a CONTRATANTE poderá aplicar, isolada ou cumulativamente, conforme a gravidade do caso e os critérios de dosimetria previstos na legislação:

- a) Advertência;
- b) Multa (moratória e/ou compensatória), calculada nos termos do edital e do contrato;
- c) Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública municipal, pelo prazo estabelecido em lei e no decreto municipal de sanções;
- d) Declaração de inidoneidade, nos casos de infrações gravíssimas, para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, quando admitida.

10.6.3. Sem prejuízo das sanções acima, a CONTRATANTE poderá, quando configuradas as hipóteses legais, rescindir unilateralmente o contrato, com base nos arts. 137 e 138 da Lei nº 14.133/2021, especialmente diante de:

- a) inexecução total ou parcial do contrato;
- b) reiteradas falhas na prestação dos serviços;
- c) prática de atos ilícitos, fraudes ou condutas que comprometam a integridade da contratação;
- d) descumprimento de determinações dos órgãos de controle.

10.6.4. Quando houver aplicação de sanções de multa, a CONTRATANTE poderá:

- a) promover a compensação dos valores devidos com pagamentos pendentes à CONTRATADA; ou
- b) inscrever o valor em dívida ativa, procedendo à cobrança judicial, se necessário.

10.6.5. É dever da CONTRATANTE avaliar, de forma fundamentada, a conveniência e oportunidade de aplicar as sanções previstas em lei e no decreto municipal, evitando omissões que possam acarretar responsabilidade solidária ou subsidiária de agentes públicos por inércia na repressão de ilícitos contratuais.

10.7. Outras obrigações da contratante

10.7.1. Manter atualizadas, no Plano de Contratações Anual – PCA e nos instrumentos de planejamento interno, as informações relativas à presente contratação, promovendo os ajustes necessários em razão da rescisão do contrato anterior e da recomposição da forma de execução da política de auxílio-alimentação.

10.7.2. Responder, de forma tempestiva, a questionamentos de órgãos de controle, do Poder Legislativo, do Ministério Público e da sociedade, sobre a execução e os resultados da contratação, utilizando-se, para tanto, dos relatórios e dados fornecidos pela CONTRATADA e pelos setores internos envolvidos.

10.7.3. Adotar medidas para que a execução contratual esteja alinhada às políticas de integridade, governança e gestão de riscos do Município, utilizando o Mapa de Riscos da contratação como instrumento de apoio à tomada de decisões e ao acompanhamento dos serviços.

11. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) E DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

11.1. A execução do contrato será acompanhada por meio de Níveis de Serviço (SLA) e Indicadores de Desempenho, em conformidade com os arts. 115, 117 e 147 da Lei Federal nº 14.133/2021, com o Decreto Municipal nº 10.625/2023 (gestão e fiscalização de contratos) e com o Decreto Municipal





que disciplina as infrações e sanções administrativas em licitações e contratos, os quais servirão de base, em conjunto com as disposições do edital de abertura e respectivo Termo de Referência, para:

I – avaliação da qualidade da prestação dos serviços;

II – aplicação de glosas e eventuais multas contratuais, quando previstos;

III – instrução de processos administrativos sancionatórios, quando houver descumprimentos reiterados ou graves;

IV – tomada de decisão quanto à prorrogação, revisão ou rescisão do contrato.

11.2. Os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão detalhados em Instrumento de Medição de Resultados – IMR (ou documento equivalente), anexo ao contrato, contendo, no mínimo:

I – definição de cada indicador;

II – fórmula de cálculo;

III – periodicidade de medição (mensal, trimestral etc.), ou por interesse do Contratante;

IV – meta mínima aceitável;

V – consequências em caso de descumprimento (glosa, advertência, abertura de processo sancionatório, etc.).

11.3. Indicadores mínimos obrigatórios

11.3.1 Sem prejuízo de outros que venham a ser fixados no edital e no contrato, deverão ser adotados, no mínimo, medido periodicamente ou mediante motivação, os seguintes indicadores de desempenho:

a) Disponibilidade da plataforma (Sistema Web, Aplicativo - APP e integração - APIs)

Indicador: percentual de disponibilidade dos serviços de sistema (web, aplicativos e integrações - APIs).

Meta mínima de referência: 95% (noventa e cinco por cento) de disponibilidade mensal.

Base de medição: registros técnicos (logs), prints e comprovantes correlatos de acesso a sistemas, além de relatórios de monitoramento fornecidos pela contratada, revisados pelo setor de TI e pelo Gestor do Contrato.

Descumprimento: indisponibilidades acima do limite máximo tolerado poderão ensejar glosa parcial da taxa de administração no período e, se reiteradas, instauração de processo para aplicação de sanções administrativas.

b) Tempo de resposta e solução de incidentes

Indicador: tempo médio de atendimento e solução de incidentes.

Referenciais (pode ser parametrizado no edital):

Incidentes críticos ou urgentes (indisponibilidade geral do sistema, tanto do usuário quanto do administrador, impossibilidade de uso dos cartões) - tempo máximo de resposta inicial: 60 minutos; tempo máximo de solução: 8 horas.

Incidentes graves (falhas que impactem parte significativa dos usuários) - tempo máximo de resposta 4 horas; tempo máximo de solução: 24 horas.

Descumprimento: atrasos sistemáticos na solução de incidentes que configuram inadimplemento relevante, passível de glosa, aplicação de multa e demais sanções da Lei nº 14.133/2021 e do decreto municipal de sanções.

c) Emissão e entrega de cartões

Indicador: tempo médio entre a solicitação autorizada pelo Município e a entrega dos cartões (lote inicial, substituições e novas inclusões).

Meta de referência: emissão e entrega de lote inicial em até 20 (vinte) dias corridos após a aprovação da base de beneficiários. Emissão e entrega de novos cartões/substituições em até 7 dias úteis após a solicitação.

Descumprimento: extrapolação frequente dos prazos sem justificativa poderá ensejar glosa, aplicação de multa contratual e outras sanções, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do decreto municipal.





d) Relatórios e informações à Administração

Indicador: percentual de relatórios entregues dentro do prazo e com consistência adequada.

Meta mínima: 100% dos relatórios obrigatórios (mensais/trimestrais) entregues nos prazos fixados, com dados íntegros e conciliáveis com os sistemas internos.

Descumprimento: atraso ou falhas recorrentes na entrega dos relatórios poderão ensejar glosa parcial da taxa de administração, advertência e, em casos reiterados, a adoção de sanções mais gravosas.

e) Manutenção da rede credenciada

Indicador: manutenção de rede credenciada mínima de quinze estabelecimentos, em especial no Município de Campo Mourão.

Meta mínima: rede credenciada mínima de quinze estabelecimentos no Município, distribuídos em diferentes bairros/regiões; substituição célere de estabelecimentos descredenciados, sem prejuízo relevante à utilização do benefício.

Descumprimento: redução injustificada da rede credenciada ou concentração excessiva que prejudique o acesso dos servidores poderá ser considerada falha relevante na execução, sujeita a glosa, multa e, em última instância, rescisão contratual.

11.4. Consequências pelo descumprimento dos níveis de serviço

11.4.1. O descumprimento dos níveis de serviço e metas dos indicadores estabelecidos no IMR ou em documento equivalente caracterizará inadimplemento contratual, sujeitando a CONTRATADA, conforme a gravidade e a reincidência:

I – a advertência formal, para descumprimentos de baixa gravidade;

II – à glosa parcial da taxa de administração devida no período, quando prevista em edital/contrato;

III – à aplicação de multa moratória ou compensatória, nos termos do edital, contrato, Lei Federal nº 14.133/2021 e decreto municipal de sanções;

IV – à abertura de processo administrativo sancionatório, com aplicação, se for o caso, de impedimento de licitar/contratar e declaração de inidoneidade, conforme arts. 155 a 159 da Lei nº 14.133/2021 e regulamento municipal;

V – à rescisão contratual, nas hipóteses de inexecução grave ou reiterada, na forma dos arts. 137 e 138 da Lei nº 14.133/2021.

11.4.2. As sanções acima poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como os critérios de dosimetria previstos em lei e no decreto municipal de sanções, assegurados o contraditório e a ampla defesa à contratada.

12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICA

12.1. A habilitação das licitantes observará o disposto nos arts. 67 a 69 da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como as exigências deste Termo de Referência e do edital, de modo a comprovar a capacidade técnica e econômico-financeira necessária para a execução do objeto, sem criar barreiras indevidas à competitividade.

12.2. Qualificação técnica

12.2.1. Para fins de qualificação técnica, a licitante deverá comprovar aptidão para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da presente licitação, mediante apresentação de:

I – Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m), de forma clara, a prestação anterior de serviços de:

a) administração e gerenciamento de auxílio-alimentação, vale-refeição, vale-alimentação, cartão-benefício ou benefícios congêneres, por meio de cartões eletrônicos/magnéticos ou solução tecnológica equivalente; e

b) utilização de plataforma informatizada (sistema web e/ou aplicativo) para cadastro de beneficiários, geração de créditos, controle de saldos e emissão de relatórios gerenciais.





II – Declaração, em papel timbrado, assinada por representante legal, informando que dispõe de estrutura operacional e tecnológica compatível com as especificações deste Termo de Referência, incluindo, no mínimo:

- a) plataforma eletrônica (sistema web) com controles de acesso, consultas, relatórios e trilhas de auditoria;
- b) aplicativo móvel (Android e iOS) para consulta de saldo, extrato e rede credenciada;
- c) central de atendimento (SAC) para suporte aos usuários e ao Município;
- d) equipe técnica capaz de realizar integrações com sistemas de folha de pagamento/gestão de pessoas do contratante.

III – Quando a licitante for instituição de pagamento ou emissor de cartão regulado pelo Banco Central do Brasil, apresentação de:

- a) comprovação de autorização ou comunicação de funcionamento perante o Banco Central do Brasil, quando exigível pela regulamentação vigente; ou
- b) no caso de empresas que atuem em parceria com instituição de pagamento autorizada, apresentação de instrumento de parceria/contrato ou documento equivalente que demonstre o vínculo operacional para emissão, liquidação e processamento dos cartões.

12.2.2. Os atestados de capacidade técnica deverão conter, preferencialmente:

- I – identificação da entidade emitente (razão social, CNPJ, endereço);
- II – identificação da empresa atestada (razão social, CNPJ);
- III – descrição sucinta do objeto contratado (tipo de benefício, tecnologia utilizada, público atendido);
- IV – período de execução ou tempo de vigência do contrato;
- V – indicação aproximada do número de beneficiários atendidos e/ou valor médio mensal de créditos gerenciados;
- VI – assinatura de representante da entidade emitente, com identificação de cargo/função.

12.2.3. Serão aceitos atestados que demonstrem experiência em contratos de porte similar ou superior ao da presente contratação, admitindo-se a soma de atestados para fins de comprovação de capacidade técnica, desde que todos sejam compatíveis com o objeto (VA/VR/cartão-benefício/sistemas integrados).

12.2.4. A licitante deverá ainda apresentar declaração de conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018), indicando:

- I – existência de política de proteção de dados e segurança da informação;
- II – indicação de Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO) ou figura equivalente;
- III – compromisso de tratar os dados exclusivamente para fins de execução contratual.

12.3. Qualificação econômico-financeira

12.3.1. Para fins de qualificação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e do edital:

- I – certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, ou certidão positiva com efeitos de negativa, emitida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de emissão dentro do prazo de validade aceito no edital;
- II – demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da lei, devidamente assinadas por contador habilitado e pelo representante legal da empresa, quando for o caso, ou substituídas por balanço de abertura para empresas constituídas há menos tempo, na forma do edital;
- III – comprovação do atendimento a índices econômico-financeiros mínimos, a serem definidos no edital, calculados com base nas demonstrações contábeis apresentadas, tais como:
 - a) índice de Liquidez Geral (LG), Índice de Liquidez Corrente (LC) e/ou Índice de Solvência Geral, em patamares que evidenciem capacidade de pagamento; e
 - b) outros índices que o Município entender pertinentes, assegurado o respeito à razoabilidade e à proporcionalidade, nos termos do art. 69 da Lei nº 14.133/2021.





12.3.2. Alternativamente, e se assim vier a ser previsto no edital, poderá ser exigida comprovação de Patrimônio Líquido mínimo ou de capital social mínimo, calculado como percentual do valor estimado da contratação, obedecidos os limites do art. 69, §1º, da Lei nº 14.133/2021, vedadas exigências desproporcionais que restrinjam a competitividade.

12.3.3. Da garantia contratual

12.3.3.1 Não serão exigidos, para fins de qualificação econômico-financeira, documentos ou garantias que ultrapassem os limites e condições estabelecidos em lei, sendo exigida garantia contratual, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, como condição para assinatura do contrato, no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor inicial integral do contrato, a ser prestada por uma das seguintes modalidades:

I – caução em dinheiro;

II – seguro-garantia;

III – fiança bancária.

12.3.3.2 A garantia deverá ser apresentada pela licitante vencedora antes da assinatura do contrato e deverá ser mantida válida e eficaz durante toda a vigência contratual, inclusive em eventuais prorrogações, devendo ser renovada sempre que necessário.

12.3.3.3 A exigência de garantia contratual justifica-se em razão de tratar-se de serviço continuado essencial, envolvendo a gestão de auxílio-alimentação em volume financeiro expressivo, cuja interrupção ou execução inadequada pode causar relevante prejuízo aos servidores e à Administração, sendo, portanto, medida adequada e proporcional para mitigar riscos de inadimplemento e assegurar a boa execução do ajuste, em consonância com o art. 11, 18 e 96 da Lei nº 14.133/2021.

12.3.4. Para fins de comprovação da qualificação econômico-financeira, serão calculados, a partir das demonstrações contábeis apresentadas, pelo menos os seguintes índices, cujos valores mínimos visam apenas afastar empresas em situação de evidente fragilidade econômico-financeira, em respeito ao art. 69 da Lei nº 14.133/2021 (proporcionalidade das exigências):

I – Índice de Liquidez Corrente (LC)

Fórmula:

$$LC = \frac{\text{Passivo Circulante}}{\text{Ativo Circulante}}$$

Mínimo exigido: $LC \geq 1,00$.

Justificativa: garante que a empresa possui recursos de curto prazo suficientes para honrar suas obrigações também de curto prazo, reduzindo o risco de inadimplência e descontinuidade dos serviços em um contrato de natureza continuada (administração e gerenciamento mensal do auxílio-alimentação). A exigência de $LC \geq 1,0$ é parâmetro moderado e usual, que não restringe empresas saudáveis, apenas afasta aquelas com dificuldade evidente para pagar dívidas imediatas.

II – Índice de Solvência Geral (SG)

Fórmula:

$$SG = \frac{\text{Passivo Total}}{\text{Ativo Total}}$$

Mínimo exigido: $SG \geq 1,00$.

Justificativa: assegura que o ativo total é igual ou superior ao passivo total, ou seja, que a empresa não está tecnicamente insolvente no conjunto de suas operações. Como o contrato envolve gestão de valores significativos (créditos mensais de auxílio-alimentação) e exige estabilidade ao longo de 12 meses (prorrogáveis), é razoável exigir que a contratada tenha patrimônio capaz de suportar suas obrigações totais, sem impor índices excessivamente elevados que restringiriam injustificadamente a competitividade.

III – Patrimônio Líquido (PL) não negativo

Condição:





PL≥0

Justificativa: exigir que o patrimônio líquido seja igual ou superior a zero evita a contratação de empresas já em situação de patrimônio negativo, o que é forte indicador de desequilíbrio econômico-financeiro. A exigência é simples, objetiva e pouco restritiva, servindo como filtro mínimo para empresas em situação contábil crítica.

12.2.5. Os valores mínimos estabelecidos para os índices do item anterior têm caráter estritamente voltado à tutela do interesse público na contratação de serviços continuados essenciais (gestão de auxílio-alimentação), evitando a escolha de empresas em situação financeira claramente delicada, sem, contudo, impor requisitos desproporcionais ou excessivamente rigorosos, em observância aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade, competitividade e ao art. 69 da Lei nº 14.133/2021.

12.2.6. A não comprovação de quaisquer dos índices mínimos acima, após eventual saneamento de falhas formais na forma da Lei nº 14.133/2021, implicará inabilitação da licitante, com registro em ata dos cálculos realizados, para fins de transparência e controle.

12.4. Disposições complementares

12.4.1. As microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) poderão se valer do tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, no que tange à regularização fiscal, observado o prazo para saneamento de pendências indicado no edital, sem prejuízo do atendimento aos requisitos de qualificação técnica e econômico-financeira.

12.4.2. Fica facultada a participação de consórcios de empresas, quando expressamente admitida no edital, hipóteses em que:

I – as exigências de qualificação técnica e econômico-financeira poderão ser atendidas pelo consórcio em conjunto, na forma do instrumento convocatório;

II – deverá ser observado o disposto no art. 15 da Lei nº 14.133/2021, inclusive quanto ao limite de empresas consorciadas, à responsabilidade solidária e à necessidade de indicação da empresa líder;

III – pelo menos uma das consorciadas deverá comprovar a condição de instituição de pagamento ou parceria com instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central, quando tal exigência constar do edital.

12.4.3. Serão inabilitadas as licitantes que:

I – deixarem de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para qualificação técnica ou econômico-financeira;

II – apresentarem documentos em desacordo com o edital;

III – não alcançarem os índices mínimos exigidos ou não comprovarem os requisitos de capacidade técnica compatíveis com o objeto, respeitado o direito de saneamento de falhas formais previsto na Lei nº 14.133/2021.

13. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão prestados de forma contínua e remota, por meio de plataforma eletrônica disponibilizada pela CONTRATADA, nos termos prescritos neste documento, permitido o acesso gerencial por servidores da área de recursos humanos e demais servidores autorizados pela Prefeitura Municipal de Campo Mourão.

13.2. A operacionalização do auxílio-alimentação dar-se-á, obrigatoriamente, por meio de cartões eletrônicos/magnéticos com chip ou tecnologia equivalente, vinculados ao CPF e/ou matrícula do servidor, com disponibilização mensal de créditos no valor devido a cada beneficiário, para utilização exclusiva em estabelecimentos comerciais do ramo alimentício, conforme especificações deste Termo.

13.3. A CONTRATADA deverá efetuar, mensalmente, a recarga dos créditos nos cartões, por meio de arquivo eletrônico contendo os dados dos beneficiários e os valores a creditar, a ser fornecido pela Prefeitura de Campo Mourão, observados os leiautes e prazos definidos em conjunto com o Gestor do Contrato.

13.4. Os cartões físicos destinados aos beneficiários deverão ser entregues, pela CONTRATADA, na sede da Prefeitura de Campo Mourão, em setor indicado pela Administração (por meio de sua





Gerência de Recursos Humanos ou unidade equivalente), ou em outro endereço formalmente comunicado, em perfeitas condições de uso, cabendo ao Município realizar a distribuição final aos servidores.

13.5. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência contratual, rede de estabelecimentos credenciados e ativos para aceitação dos cartões, em quantidade mínima de 15 (quinze) estabelecimentos, suficiente para atender ao número de beneficiários, com ênfase em estabelecimentos situados no Município de Campo Mourão, devendo disponibilizar, sempre que solicitado, relação atualizada dos credenciados.

13.6. A prestação dos serviços compreenderá, ainda, as seguintes rotinas mínimas:

I – recepção, validação e processamento dos arquivos de beneficiários encaminhados pelo Município;

II – efetivação das cargas mensais na data pactuada, garantindo a imediata disponibilidade dos créditos;

III – atendimento a solicitações de inclusão, exclusão, suspensão e reativação de beneficiários, mediante autorização da Administração;

IV – emissão, substituição e reemissão de cartões, nas hipóteses e prazos estabelecidos no edital e no contrato;

V – disponibilização de relatórios gerenciais e de auditoria (cargas, saldos, utilização por estabelecimento, beneficiários ativos etc.), na periodicidade definida pela Administração;

VI – manutenção de canais de atendimento (SAC) para o Município e para os servidores beneficiários, inclusive para bloqueio, desbloqueio e esclarecimento de dúvidas, em conformidade com os níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo.

13.7. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente os prazos operacionais mínimos previstos neste Termo, no edital e no contrato, especialmente quanto a:

I – emissão e entrega da primeira via dos cartões em lote inicial;

II – emissão de segundas vias e substituições em caso de perda, furto, roubo, defeito ou expiração de validade;

III – disponibilização do crédito em data previamente acordada com a Administração;

IV – manutenção do atendimento e suporte aos usuários, inclusive em caso de eventual rescisão contratual, pelo período mínimo de 90 dias.

13.8. Considerar-se-ão aceitos os serviços prestados quando, atendidas as disposições contratuais:

I – as cargas de créditos tiverem sido efetivadas corretamente nos cartões dos beneficiários;

II – o sistema/plataforma estiver operando com disponibilidade mínima conforme os níveis de serviço estabelecidos;

III – os cartões emitidos e entregues estiverem em perfeitas condições de uso;

IV – os relatórios obrigatórios tiverem sido entregues e validados pelo Gestor/Fiscais do Contrato, sem inconsistências relevantes;

V – não houver pendências operacionais que comprometam o uso regular do benefício pelos servidores.

13.9. Eventuais falhas, interrupções ou deficiências na prestação dos serviços deverão ser registradas pelos Fiscais do Contrato e comunicadas formalmente à CONTRATADA, a qual deverá apresentar plano de correção em prazo compatível com a gravidade da ocorrência, sem prejuízo da aplicação de glosas, multas, demais sanções contratuais e, quando cabível, da instauração de processo administrativo sancionatório, na forma da Lei nº 14.133/2021 e da regulamentação municipal aplicável.

14. RECEBIMENTO PROVISÓRIO

14.1. O recebimento provisório dos serviços ocorrerá, em cada competência mensal, mediante verificação preliminar, pelo Gestor e pelos Fiscais do Contrato, de que:





I – os créditos do auxílio-alimentação foram devidamente carregados nos cartões dos beneficiários, nos valores e prazos autorizados pela Administração;

II – o sistema/plataforma eletrônica da CONTRATADA encontra-se disponível e operacional, permitindo acesso às informações necessárias (cadastro, saldos, extratos, relatórios);

III – eventuais solicitações de inclusão, exclusão, bloqueio, substituição de cartões e demais rotinas do período foram processadas de forma adequada;

IV – a rede credenciada se mantém em funcionamento, sem prejuízo relevante à utilização do benefício pelos servidores.

14.2. Para formalização do recebimento provisório, a CONTRATADA deverá disponibilizar, até o prazo máximo a ser definido no contrato (5 a 10 dias úteis após a data da carga mensal), os relatórios gerenciais e operacionais necessários à conferência pela Administração, incluindo, no mínimo:

I – relação de beneficiários contemplados no período e respectivos valores creditados;

II – demonstrativo consolidado de créditos emitidos no mês;

III – registro de ocorrências relevantes (falhas, recargas complementares, substituições de cartões etc.);

IV – extrato sintético da utilização do sistema, para fins de conferência amostral.

14.3. Uma vez realizada a conferência preliminar e não havendo indícios de falhas graves na execução, o Gestor ou Fiscal do Contrato lançará registro de recebimento provisório nos autos (ou em sistema próprio de gestão contratual), o qual:

I – não implica quitação definitiva das obrigações da CONTRATADA;

II – não afasta a responsabilidade por vícios, erros, inconsistências ou irregularidades que venham a ser identificados posteriormente;

III – constitui condição para o prosseguimento do fluxo de liquidação da despesa, na forma da legislação orçamentária e financeira.

14.4. Caso, durante a análise para recebimento provisório, sejam identificadas falhas, inconsistências ou interrupções relevantes na prestação dos serviços, o Gestor ou os Fiscais do Contrato deverão:

I – registrar formalmente a ocorrência em relatório ou termo circunstanciado;

II – notificar a CONTRATADA para que apresente plano de correção e sane as irregularidades em prazo compatível com a gravidade do problema;

III – propor, se for o caso, a glosa parcial da taxa de administração referente ao período, sem prejuízo da apuração de responsabilidade e da aplicação das sanções cabíveis, na forma da Lei nº 14.133/2021 e da regulamentação municipal.

14.5. O recebimento provisório será sucedido pelo recebimento definitivo, a ser disciplinado em item próprio deste Termo de Referência, após a verificação final da regularidade da prestação dos serviços no período, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA por vícios ocultos ou falhas detectadas posteriormente.

15. RECEBIMENTO DEFINITIVO

15.1. Após o decurso do prazo previsto para o recebimento provisório e uma vez verificado que os serviços foram executados em conformidade com o Contrato, o Fiscal ou Gestor do Contrato procederá ao atesto definitivo da execução na respectiva Nota Fiscal/Fatura e/ou no sistema de gestão contratual, encaminhando-a em seguida para os trâmites legais de liquidação e pagamento.

15.2. A assinatura em canhotos de entrega, comprovantes de remessa de cartões, protocolos de recebimento de documentos ou conhecimentos de transportadora não implica, por si só, o recebimento definitivo dos serviços, nem atesta que estes estejam em conformidade com o Contrato, com o Termo de Referência ou com a Nota de Empenho, servindo apenas como comprovação de entrega física/material.

15.3. Caberá à Secretaria solicitante/unidade gestora formalizar o recebimento definitivo dos serviços no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da conclusão das verificações necessárias





(conferência das cargas realizadas, funcionamento do sistema/plataforma, entrega de cartões, relatórios e demais obrigações contratuais), mediante:

- a) emissão de termo de recebimento definitivo ou documento equivalente; e/ou
- b) registro de atesto definitivo em sistema próprio de gestão de contratos.

15.4. A formalização do recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por vícios, falhas ou irregularidades supervenientes, detectadas após o atesto, ficando resguardado ao Município o direito de promover as correções necessárias, aplicar glosas, multas e demais sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, no decreto municipal de sanções, no edital e no contrato.

16. DA FORMA DE PAGAMENTO

16.1. Após a prestação dos serviços em cada competência mensal, a CONTRATADA deverá emitir Nota Fiscal/Fatura em nome do Município de Campo Mourão (CNPJ nº 75.904.524/0001-06), indicando, no mínimo:

- a) o número do Contrato Administrativo;
- b) o número da Nota de Empenho correspondente;
- c) o período de referência (mês/ano);
- d) o valor total dos créditos de auxílio-alimentação efetivamente carregados no período;
- e) a taxa de administração (%) contratada;
- f) o valor da taxa de administração devida no período (base de cálculo x percentual).

16.2. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada dos relatórios gerenciais exigidos neste Termo de Referência (relação de beneficiários, valores creditados, demonstrativos consolidados), para fins de conferência pelo Gestor e pelos Fiscais do Contrato.

16.3. O pagamento será efetuado em favor da CONTRATADA, por transferência bancária para a conta corrente indicada na Nota Fiscal/Fatura, até **quinze dias após a sua apresentação**, desde que:

- I – os serviços tenham sido prestados em conformidade com o Contrato e com este Termo de Referência;

- II – a Nota Fiscal/Fatura tenha sido devidamente atestada pelo Gestor ou Fiscal do Contrato (recebimento definitivo);

- III – a CONTRATADA mantenha a regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e fundiária (FGTS), na forma exigida no edital e na legislação aplicável.

16.4. Constatadas falhas na execução dos serviços, divergências nos valores faturados ou descumprimento de obrigações contratuais, a Administração poderá:

- I – devolver a Nota Fiscal/Fatura para correção;
- II – reter o pagamento até a regularização da pendência;
- III – promover glosas proporcionais na taxa de administração, quando cabível, sem prejuízo da aplicação de multas e demais sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, no decreto municipal de sanções, no edital e no contrato.

16.5. O pagamento da taxa de administração não implica quitação geral do contrato, permanecendo a CONTRATADA responsável por eventuais vícios, falhas ou irregularidades que venham a ser identificados posteriormente.

17. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

17.1. A gestão e a fiscalização do contrato decorrente desta licitação observarão o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021 e no Decreto Municipal nº 10.625/2023, bem como no decreto municipal que disciplina as infrações e sanções administrativas em licitações e contratos, competindo à Administração assegurar o acompanhamento permanente da execução, de modo a verificar a conformidade dos serviços com as obrigações assumidas pela CONTRATADA.

17.2. O Município de Campo Mourão designará, por meio de Portaria, os Gestores e Fiscais do Contrato, preferencialmente dentre servidores efetivos lotados nas unidades diretamente envolvidas com a gestão do auxílio-alimentação, definindo expressamente suas atribuições, responsabilidades e a abrangência de sua atuação.





17.3. Compete ao Gestor do Contrato, sem prejuízo de outras atribuições previstas em lei, no decreto municipal e em norma interna:

I – coordenar, em nome da Administração, a execução contratual, articulando-se com as unidades demandantes e com os Fiscais do Contrato;

II – analisar relatórios, comunicações e registros produzidos pelos Fiscais, adotando as providências cabíveis;

III – acompanhar os níveis de serviço (SLA) e indicadores de desempenho, propondo, quando for o caso, glosas, multas e demais sanções;

IV – atestar, após o recebimento definitivo, a Nota Fiscal/Fatura apresentada pela CONTRATADA, encaminhando-a para os trâmites de liquidação e pagamento;

V – propor à autoridade competente a prorrogação, revisão, recomposição de equilíbrio econômico-financeiro ou rescisão do contrato, quando cabível, instruindo os autos com as justificativas necessárias;

VI – encaminhar, à autoridade competente, representação para abertura de processo administrativo sancionatório, quando identificados indícios de infração que justifiquem a aplicação de sanções.

17.4. Compete aos Fiscais do Contrato sem prejuízo das atribuições fixadas na Portaria de designação:

I – acompanhar, de forma sistemática, a prestação dos serviços, verificando o cumprimento das obrigações contratuais e do nível de qualidade exigido;

II – conferir a efetivação das cargas mensais do auxílio-alimentação, a operação do sistema/plataforma, a emissão/entrega de cartões e o funcionamento da rede credenciada;

III – registrar, em relatórios, termos circunstanciados ou sistemas próprios, as ocorrências relevantes, falhas, interrupções ou descumprimentos de prazos e níveis de serviço;

IV – comunicar, de imediato, ao Gestor do Contrato, situações que exijam providências urgentes ou possam caracterizar inadimplemento grave por parte da CONTRATADA;

V – conferir a coerência entre os relatórios enviados pela CONTRATADA e os dados da Administração (folha de pagamento, relação de beneficiários, valores de créditos etc.);

VI – emitir parecer quanto ao recebimento provisório e definitivo dos serviços em cada competência, subsidiando o atesto do Gestor.

17.5. As unidades administrativas envolvidas deverão prestar todo apoio necessário ao Gestor e aos Fiscais do Contrato, fornecendo informações, documentos, acessos e estrutura mínima para o adequado desempenho das atividades de gestão e fiscalização.

17.6. É dever da CONTRATADA facilitar a fiscalização, garantindo livre acesso do Gestor e dos Fiscais às informações, sistemas, relatórios e documentos relacionados à execução do contrato, bem como atender, com prioridade, às solicitações de esclarecimentos, correções e aperfeiçoamentos, sob pena de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, no decreto municipal de sanções, no edital e no contrato.

17.7. Verificadas irregularidades graves, descumprimentos reiterados de obrigações contratuais ou dos níveis de serviço (SLA), caberá ao Gestor do Contrato propor, fundamentadamente, à autoridade competente, a instauração de processo administrativo sancionatório, para apuração de responsabilidade da CONTRATADA e eventual aplicação de sanções de advertência, multa, impedimento de licitar/contratar e declaração de inidoneidade, na forma dos arts. 155 a 159 da Lei nº 14.133/2021 e da regulamentação municipal.

17.8. Para fins de gestão e fiscalização do contrato, serão designados, na condição de Gestor do Contrato, o servidor Tiago Martins da Silva, inscrito no CPF nº 062.326.629-62, e, na condição de Fiscal do Contrato, a servidora Claudia Rodrigues de Faria, inscrita no CPF nº 039.220.299-90, sem prejuízo de designação de servidores suplentes e, se necessário, posterior alteração por meio de portaria publicada pela autoridade competente.

18. DA PREVENÇÃO DE FRAUDE E ANTICORRUPÇÃO





18.1. Os licitantes e a CONTRATADA deverão observar e fazer observar, inclusive por seus fornecedores, parceiros e subcontratados (se admitida subcontratação), os mais elevados padrões de ética, integridade e probidade durante todo o processo de licitação, contratação e execução do objeto, em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021, a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), a legislação penal e a regulamentação municipal de integridade e sanções administrativas.

18.2. Para os efeitos deste item, consideram-se, entre outras, as seguintes práticas vedadas:

I – prática corrupta:

oferecer, prometer, dar, solicitar ou receber, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, pecuniária ou não, com o objetivo de influenciar a ação de servidor público ou de terceiro vinculado ao processo de licitação ou à execução do contrato;

II – prática fraudulenta:

falsificar, omitir ou manipular informações, documentos, dados ou fatos, com o objetivo de influenciar o resultado de processo licitatório ou de execução contratual, induzindo a Administração em erro;

III – prática conluiada (colusiva):

ajustar, combinar ou estabelecer acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes do órgão licitador, visando à fixação artificial de preços, à divisão de mercado, à supressão de propostas ou à adoção de condutas que restrinjam a competitividade;

IV – prática coercitiva:

causar, tentar causar ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, a pessoas ou a seus bens, com o objetivo de influenciar sua participação em processo licitatório, seu comportamento durante a disputa ou afetar a execução do contrato;

V – prática obstrutiva:

a) destruir, falsificar, alterar ou ocultar documentos, informações ou provas em processos de auditoria, fiscalização, investigação ou inspeção relacionados à licitação ou ao contrato;

b) prestar declarações falsas ou incompletas a órgãos de controle, à Administração ou a organismos financeiros, com o objetivo de dificultar ou impedir a apuração de irregularidades;

c) praticar qualquer ato destinado a impedir ou dificultar o exercício do direito de órgãos de controle interno e externo, bem como de organismos financeiros multilaterais, de realizarem auditorias, inspeções e diligências relacionadas à licitação ou à execução contratual.

18.3. A ocorrência de práticas corruptas, fraudulentas, conluiadas, coercitivas ou obstrutivas, nos termos do subitem 18.2, poderá ensejar, conforme a gravidade do fato e a legislação aplicável:

I – a rescisão do contrato, na forma dos arts. 137 e 138 da Lei nº 14.133/2021;

II – a aplicação das sanções administrativas previstas nos arts. 155 a 159 da Lei nº 14.133/2021 e no decreto municipal que disciplina as infrações e sanções em licitações e contratos (advertência, multa, impedimento de licitar/contratar, declaração de inidoneidade), sem prejuízo da responsabilização civil e penal;

III – a comunicação aos órgãos de controle interno e externo, ao Ministério Público e a outros órgãos competentes;

IV – eventual responsabilização nos termos da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção Empresarial) e normas correlatas.

18.4. Na hipótese de o contrato vir a ser financiado, parcial ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, a empresa vencedora declara-se ciente de que tais organismos poderão impor sanções próprias (inclusive declaração de inelegibilidade para futuros contratos por prazo determinado ou indeterminado) à empresa ou a pessoas físicas a ela vinculadas, caso fique comprovado o envolvimento em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas em processos licitatórios ou de execução contratual por eles financiados.

18.5. Considerando os propósitos deste item, as licitantes desde logo concordam e autorizam que,





na hipótese de financiamento do contrato por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, o referido organismo e/ou pessoas formalmente por ele indicadas possam:

I – inspecionar o local de execução do contrato e/ou os ambientes físicos e eletrônicos relacionados à prestação dos serviços;

II – examinar documentos, contas, registros, sistemas e informações pertinentes à licitação e à execução contratual;

III – solicitar esclarecimentos adicionais, cópia de documentos e realização de reuniões técnicas com a Administração e com a CONTRATADA, observadas as normas de sigilo legal e de proteção de dados pessoais.

18.6. A recusa injustificada da CONTRATADA em colaborar com inspeções, auditorias ou diligências previstas neste item poderá ser considerada prática obstrutiva, sujeitando-a às sanções cabíveis, nos termos da legislação vigente, do decreto municipal de sanções, do edital e do contrato.

19. DA PROVA DE CONCEITO (POC) (ANEXO II)

19.1. Será realizada Prova de Conceito – POC com a licitante classificada em primeiro lugar, com o objetivo de demonstrar, em ambiente controlado, a aderência da solução ofertada às especificações técnicas deste Termo de Referência, em especial quanto à plataforma eletrônica, aplicativo móvel, cargas de créditos, geração de relatórios e funcionamento da rede credenciada.

19.2. A POC terá caráter classificatório, constituindo condição para adjudicação do objeto e assinatura do contrato, e será conduzida por comissão técnica e/ou pelos futuros fiscais do contrato, que utilizarão o Roteiro de Prova de Conceito (POC) constante do Anexo III deste Termo de Referência.

19.3. A avaliação da POC será realizada com base em critérios binários, devendo cada requisito obrigatório do Roteiro ser assinalado como “Atende” ou “Não atende”, com registro das evidências observadas e das eventuais inconsistências verificadas.

19.4. Considerar-se-á APTA na POC a licitante que atender a todos os requisitos obrigatórios previstos no Anexo III, hipótese em que poderá prosseguir para as fases subsequentes do certame (adjudicação e contratação).

19.5. A licitante será considerada INAPTA na POC e, conseqüentemente, desclassificada, quando:

I – for atribuído “Não atende” a qualquer requisito obrigatório constante do Roteiro de POC; ou

II – deixar de comparecer ou se recusar, sem justificativa aceita pela Administração, a realizar a POC na data e horário designados.

19.6. Na hipótese de inaptidão ou desclassificação da primeira colocada na POC, a Administração poderá convocar, em ordem de classificação, as demais licitantes para realização de nova POC, até que se obtenha licitante considerada apta, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021.

19.7. A realização da POC não substitui a análise da documentação de habilitação nem a verificação da proposta comercial, devendo ser considerada etapa complementar de comprovação da capacidade técnico-operacional da solução ofertada.

19.8. A POC será realizada com dados de teste ou dados anonimizados, de modo a resguardar a confidencialidade e a proteção de dados pessoais dos beneficiários, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

19.9. Os detalhes operacionais da POC (local, forma de demonstração, tempo máximo de duração, infraestrutura necessária e demais condições) serão especificados no edital, observados os princípios da isonomia, transparência, razoabilidade e proporcionalidade, sendo facultado à Administração registrar a demonstração por meio de atas, relatórios, capturas de tela, gravações e outros meios de prova admitidos em direito.





PREFEITURA DE CAMPO MOURÃO

CAMPO MOURÃO | CIDADE ESCOLA

Austregésilio Oliveira de Araujo
Chefe da Divisão de Cálculos Rescisórios e
Consignados

Tiago Martins da Silva
Diretor de Gestão de Pessoas

Edmar Gardioli
Diretor de Compras e Logística

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 22/01/2026 17:17 -03:00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSSE: <https://c.ipm.com.br/p857eda692925b>





ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS

1. Base legal e normativa

1.1. A prestação dos serviços de administração, gerenciamento, controle e operacionalização do auxílio-alimentação objeto deste Termo de Referência deverá observar, no que couber:

- a) Lei Federal nº 14.133/2021 – normas gerais de licitações e contratos administrativos;
- b) Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, especialmente o art. 457, § 2º, que trata do auxílio-alimentação e da natureza indenizatória do benefício quando observadas as exigências legais;
- c) Lei nº 6.321/1976 – que institui o Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), e sua regulamentação pelo Decreto nº 10.854/2021, quanto às regras para benefícios de alimentação (vale-refeição, vale-alimentação, cartões etc.), naquilo que couber;
- d) Lei Federal nº 14.442/2022, naquilo que couber, que atualiza as regras sobre auxílio-alimentação e refeição, veda o desvio de finalidade do benefício e reforça que os valores devem ser utilizados exclusivamente para alimentação;
- e) Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), quanto ao tratamento de dados pessoais dos beneficiários;
- f) Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e legislação correlata;
- g) legislação municipal específica que institui e regulamenta o auxílio-alimentação no âmbito do Município (Lei Municipal nº 4.242/2021, com alterações da Lei Municipal nº 4.844/2025, e decretos correlatos);
- h) Decreto Municipal nº 10.672/2023 (procedimentos licitatórios), Decreto Municipal nº 10.625/2023 (gestão e fiscalização de contratos) e decreto municipal de sanções administrativas em licitações e contratos.

1.2. Caso o Município opte, futuramente, por aderir ao Programa de Alimentação do Trabalhador - PAT, a CONTRATADA deverá garantir que a operação do benefício esteja integralmente compatível com as exigências do Programa, inclusive quanto à finalidade exclusiva de alimentação, restrição a saques, regras de escrituração em conta de pagamento específica, limites de taxas e prazos de repasse aos estabelecimentos.

2. Descrição geral dos serviços

2.1. Os serviços consistem na administração, gerenciamento, controle, operacionalização e fornecimento de instrumento eletrônico para concessão do auxílio-alimentação aos servidores e demais beneficiários definidos em lei municipal, por meio de cartão eletrônico/magnético ou tecnologia equivalente, com uso restrito à aquisição de gêneros alimentícios e refeições em estabelecimentos credenciados.

2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução integrada, compreendendo, no mínimo:

- a) emissão, personalização, entrega, bloqueio, desbloqueio e substituição de cartões vinculados aos beneficiários;
- b) plataforma eletrônica (sistema web) para uso da Administração, com funcionalidades de cadastro, controle, relatórios e auditoria;
- c) aplicativo móvel para os beneficiários (Android e iOS);
- d) rede credenciada de estabelecimentos do ramo alimentício aptos a aceitar o cartão;
- e) processamento das cargas mensais e eventuais cargas complementares;
- f) atendimento (SAC) ao Município e aos beneficiários;
- g) mecanismos de segurança da informação, conformidade com a LGPD e atendimento às regras do PAT e da Lei 14.442/2022, quando aplicáveis.

2.3. Os serviços serão prestados de forma contínua, durante toda a vigência contratual, em regime predominantemente remoto, com acesso ao sistema a partir das unidades da Prefeitura e com suporte permanente aos usuários.

3. Cartões eletrônicos de auxílio-alimentação

3.1. O instrumento de concessão do benefício será cartão eletrônico/magnético com chip ou tecnologia similar, vinculado ao CPF e/ou matrícula do beneficiário, de uso pessoal e intransferível.





3.2. Os cartões deverão:

I – ser personalizados, contendo ao menos a identificação do Município de Campo Mourão e, preferencialmente, o nome do beneficiário, conforme layout previamente aprovado pela CONTRATANTE;

II – possuir validade mínima de 36 meses, conforme definido em edital, com possibilidade de substituição programada;

III – ser entregues, preferencialmente, bloqueados, com instruções seguras para cadastro/ativação de senha;

IV – permitir bloqueio imediato em caso de perda, furto, roubo ou suspeita de fraude;

V – impedir operações de saque em espécie, transferências para outras contas, pagamento de boletos e demais transações estranhas à finalidade alimentar, em consonância com a Lei nº 14.442/2022, com o PAT e sua regulamentação.

3.3. A CONTRATADA será responsável pela emissão da 1ª via dos cartões e pela substituição daqueles com defeito de fabricação, sem ônus adicional ao Município ou aos servidores, nas condições detalhadas no edital e no contrato.

3.4 Não cobrar valor referente à emissão de cartão magnético do beneficiário, com exceção do beneficiário que solicitar mais de 1 (uma) via do cartão no interstício de 24 (vinte e quatro) meses, hipótese em que poderá ser cobrada uma taxa não superior a R\$ 6,00 (seis) reais, mediante desconto da taxa no crédito do beneficiário.

4. Plataforma eletrônica (sistema web)

4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema web seguro, acessível por login e senha, compatível com os navegadores e padrões de TI adotados pelo Município, contendo, no mínimo:

a) módulo de cadastro e manutenção de beneficiários (inclusão, exclusão, suspensão, alteração de dados);

b) consulta a saldos, extratos e histórico de créditos/utilização;

c) emissão de relatórios gerenciais (por órgão, centro de custo, unidade, período, tipo de estabelecimento);

d) trilhas de auditoria (logs) das operações relevantes;

e) exportação de dados em formatos abertos (.csv, .xls/.xlsx, .pdf etc.);

f) perfis diferenciados de acesso (gestor, fiscal, consulta, auditoria).

4.2. O sistema deverá ter alta disponibilidade, observando os níveis de serviço (SLA) estabelecidos no Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

4.3. Deverá ser possibilitada, sempre que tecnicamente viável, integração com os sistemas da Prefeitura (especialmente folha de pagamento ou sistema de gestão de pessoas), por meio de arquivos eletrônicos padronizados ou APIs, respeitando as políticas de segurança e a LGPD.

5. Aplicativo móvel para beneficiários

5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar aplicativo móvel para as plataformas Android e iOS, sem custo para os usuários, com as seguintes funcionalidades mínimas:

a) consulta de saldo e extratos;

b) visualização da rede credenciada (nome, endereço, localização e ramo de atividade);

c) acesso a canais de atendimento (SAC, chat, e-mail, telefone);

d) funcionalidades de bloqueio/desbloqueio de cartões, quando houver previsão na solução;

e) orientações sobre o uso adequado do benefício, reforçando a finalidade estritamente alimentar, em conformidade com a Lei 14.442/2022.

6. Rede credenciada de estabelecimentos

6.1. A CONTRATADA deverá manter **rede credenciada mínima de 15 (quinze) estabelecimentos** comerciais do ramo alimentício, aptos a aceitar o cartão de auxílio-alimentação, com ênfase em:

a) supermercados, mercados, mercearias, minimercados;

b) padarias, confeitarias, hortifrutigranjeiros;

c) açougues e demais comércios de gêneros alimentícios.





6.2. Deverá ser assegurada cobertura adequada no Município de Campo Mourão, com distribuição geográfica que permita acesso razoável aos beneficiários, admitindo-se credenciamento em municípios limítrofes/região, sem prejuízo da prioridade para o comércio local.

6.3. Em observância aos princípios constitucionais de isonomia, impessoalidade e eficiência administrativa, em conformidade com a legislação municipal e com o interesse do Município pelo desenvolvimento econômico local e regional, a CONTRATADA deverá:

I – definir e aplicar uma **taxa única a ser cobrada dos estabelecimentos credenciados, sem distinção de índices** independentemente do volume financeiro ou de operações do respectivo estabelecimento, a fim de evitar a imposição de taxas abusivas.

II – garantir repasse dos valores aos estabelecimentos no prazo máximo de trinta dias da operação realizada pelo beneficiário, de forma transparente e auditável;

III – observar a vedação ao desvio de finalidade do benefício, assegurando que o uso se restrinja à alimentação.

7. Processamento das cargas e rotinas mensais

7.1. O Município encaminhará à CONTRATADA, em períodos previamente acordados, arquivos eletrônicos contendo a relação de beneficiários e os valores a serem creditados.

7.2. A CONTRATADA deverá:

- a) validar os arquivos recebidos, retornando eventuais inconsistências em prazo hábil;
- b) processar as cargas de créditos na data ajustada, garantindo a imediata disponibilidade do benefício;
- c) realizar cargas complementares (novos admitidos, ajustes) dentro dos prazos estabelecidos;
- d) manter registro de todas as operações (cargas, estornos, ajustes) para fins de conciliação e auditoria.

7.3. As cargas deverão ser realizadas em estrita observância à legislação federal e municipal.

8. Segurança da informação, LGPD e integridade

8.1. A CONTRATADA deverá implementar medidas técnicas e administrativas de segurança da informação, compatíveis com o tratamento de dados pessoais dos beneficiários, em conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018), garantindo, no mínimo:

- a) controle de acesso por autenticação e perfis de usuário;
- b) proteção contra acesso não autorizado, perda, alteração ou divulgação indevida de dados;
- c) registro de logs de acesso e operações críticas;
- d) comunicação imediata à Administração em caso de incidente de segurança com risco ou dano relevante.

8.2. Os dados pessoais serão tratados exclusivamente para fins de execução do contrato, sendo vedado o uso para fins comerciais, de marketing ou qualquer outra finalidade não autorizada pelo Município.

8.3. A CONTRATADA deverá observar as normas de integridade e anticorrupção, conforme Lei nº 12.846/2013, Lei nº 14.133/2021 e legislação municipal, comprometendo-se a prevenir e combater práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas e obstrutivas, na forma prevista no item específico “Da Prevenção à Fraude e Anticorrupção” do Termo de Referência.

9. Relatórios, transparência e apoio ao controle

9.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à Administração, com periodicidade mínima mensal (ou outra definida no contrato), relatórios gerenciais e de auditoria, incluindo:

- a) relação de beneficiários e respectivos valores creditados;
- b) valores totais de créditos mensais e acumulados no exercício;
- c) registros de estornos, ajustes e regularizações;
- d) consolidação da utilização por estabelecimento e ramo de atividade;
- e) indicadores operacionais mínimos, na forma do IMR (SLA).





9.2. Os relatórios deverão permitir a conciliação com os sistemas internos (folha de pagamento, contabilidade, controle interno) e subsidiar a prestação de contas aos órgãos de controle e à sociedade.

10. Níveis de serviço (SLA)

10.1. A CONTRATADA deverá cumprir os Níveis de Serviço (SLA) e Indicadores de Desempenho definidos no corpo do Termo de Referência (item específico), especialmente quanto a:

- a) disponibilidade mínima do sistema;
- b) tempo de resposta e solução de incidentes;
- c) prazos de emissão e substituição de cartões;
- d) tempo de atendimento aos beneficiários (SAC);
- e) entrega tempestiva e íntegra de relatórios.

10.2. O descumprimento dos níveis de serviço poderá ensejar glosas, multas, demais sanções administrativas e, em casos graves ou reiterados, rescisão contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021, do decreto municipal de sanções, do edital e do contrato.





**ANEXO II
PROVA DE CONCEITO - POC**

1.1. Objetivo

1.1.1 A Prova de Conceito (POC) tem por objetivo validar, na prática, a aderência da solução ofertada às especificações técnicas deste Termo de Referência, antes da contratação definitiva, por meio de demonstração funcional guiada, sem atribuição de nota, apenas com resultado “Atende / Não atende” para cada requisito avaliado.

1.1.2 A POC será realizada com a licitante classificada em primeiro lugar, como condição para adjudicação/assinatura do contrato; e o não atendimento de qualquer requisito obrigatório implicará inaptidão na POC e desclassificação da licitante, com a convocação da próxima classificada, na forma do edital.

1.2. Condições gerais para realização

1.2.1 A POC será agendada pela Administração em data oportuna, após a classificação das propostas.

1.2.2 A demonstração poderá ocorrer em ambiente de testes ou produção controlado, com dados fictícios ou anonimizados, observando-se as disposições da LGPD.

1.2.3 Deverão participar, pela licitante, representantes técnicos com poderes para operar o sistema e esclarecer dúvidas.

1.2.4 A avaliação será conduzida por comissão técnica / fiscais do contrato, que preencherão o Roteiro de POC abaixo, assinalando “Atende” ou “Não atende” e registrando evidências/observações.

1.3. Roteiro de avaliação da POC

A avaliação da POC será realizada por meio da tabela abaixo, em que serão inseridas, pelos avaliadores da CONTRATADA, as informações de atende (✓) ou não atende (✗) para cada um dos itens a seguir:

Item	Módulo / Grupo	Requisito a demonstrar	Evidência esperada	Atende / Não atende	Observações
1	Plataforma – Acesso	Acesso ao sistema web pela Administração (login/senha) com perfis específicos de administrador.	Demonstração de login com perfil e acesso de administrador do sistema.	() Atende () Não	
2	Plataforma – Cadastro de beneficiários	Cadastro, alteração, suspensão e exclusão de beneficiários, de forma coletiva e individual.	Inclusão de um ou mais beneficiários fictícios, alteração de dados, suspensão e exclusão, efetuadas com sucesso.	() Atende () Não	
3	Plataforma – Consultas	Consulta de saldo e extrato do beneficiário, com emissão de relatórios na forma	Exibição de tela de saldo e extrato de um ou mais beneficiários de teste, com seleção de intervalo de datas.	() Atende () Não	





Item	Módulo / Grupo	Requisito a demonstrar	Evidência esperada	Atende / Não atende	Observações
		individual ou coletiva, e por período.			
4	Plataforma – Relatórios gerenciais	Geração de relatórios por período e tipos de estabelecimento credenciados.	Emissão de relatório consolidado e detalhado por estabelecimento em tela.	() Atende () Não	
5	Plataforma – Exportação de dados	Exportação de todos os relatórios em formatos abertos (txt, csv e xls).	Geração e download de arquivo de relatório em formatos txt, csv ou xls	() Atende () Não	
6	Plataforma – Trilhas de auditoria	Registro de logs de operações relevantes (quem fez o quê, e quando), bem como emissão dos respectivos relatórios de tais informações	Exibição de tela/log demonstrando pelo menos uma operação registrada (inclusão, alteração ou carga), com as informações do operador responsável	() Atende () Não	
7	Cargas – Arquivo da Prefeitura	Importação de arquivo de beneficiários no layout acordado (remessa da folha).	Demonstração da tela de importação, seleção de arquivo de teste e resultado de processamento (sucesso/erros).	() Atende () Não	
8	Cargas – Processamento e retorno	Processamento de carga de créditos e geração de retorno com sucesso/erros (log).	Simulação de carga de valores para beneficiários de teste e apresentação de relatório com o descritivo do processamento.	() Atende () Não	
9	Aplicativo – Disponibilidade	Aplicativo móvel disponível para Android e iOS.	Exibição do aplicativo instalado em dispositivo ou em emulador para ambos os sistemas	() Atende () Não	





Item	Módulo / Grupo	Requisito a demonstrar	Evidência esperada	Atende / Não atende	Observações
			(ou comprovação equivalente).		
10	Aplicativo / Portal web – Funções básicas	Consulta de saldo, extrato e rede credenciada no aplicativo e no portal web.	Navegação tanto no aplicativo quanto no portal web, demonstrando saldo, extrato e lista ou mapa de estabelecimentos credenciados.	() Atende () Não	
11	Segurança / LGPD	Perfis de acesso, controle de senha, proteção de dados pessoais sensíveis.	Demonstração de tela de perfis de usuário, política de alteração de senha e ocultação de dados sensíveis em relatórios.	() Atende () Não	
12	Relatórios para controle interno	Relatório consolidado de créditos mensais e relatório de utilização por estabelecimento e usuário.	Emissão de relatório de créditos por mês e relatório de utilização por estabelecimento e usuário.	() Atende () Não	
13	Atendimento / SAC	Canais de atendimento disponíveis (0800, e-mail, chat, WhatsApp corporativo ou equivalente).	Demonstração dos canais na interface (site/app) ou documentação com contatos; teste de um canal em tempo real.	() Atende () Não	

Resultado da POC:

() APTA – Todos os requisitos obrigatórios atendidos.

() INAPTA – Foi identificado pelo menos dois requisitos obrigatórios que “Não atende”.

Assinaturas:

Comissão avaliadora / Fiscais / Representante da licitante.

ANEXO III





INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

Indicadores de Desempenho e Níveis de Serviço do Contrato de Administração e Gerenciamento do Auxílio-Alimentação do Município de Campo Mourão/PR, que poderá ser medido periodicamente ou por motivação pelo CONTRATANTE.

Indicador	Objetivo	Fórmula/Como medir	Meta mínima	Periodicidade	Consequências (resumo)
Disponibilidade da Plataforma	Garantir sistema disponível para uso da Administração	$((\text{Horas totais do mês} - \text{horas de indisponibilidade imputáveis à contratada}) \div \text{horas totais do mês}) \times 100$	≥ 95% ao mês	Mensal	90–94,99%: advertência; 85–89,99%: glosa 5% da taxa de adm. do mês; <85% ou reincidência: glosa 10% + possível multa e processo sancionatório.
Tempo de Resposta/Solução de incidentes	Tratar rapidamente falhas que impeçam uso do sistema/cartões.	% de incidentes críticos ou urgentes resolvidos dentro dos prazos: resposta em até 60 min e solução em até 8h; e % de incidentes graves resolvidos dentro dos prazos: resposta em até 4 horas e solução em até 24 horas	≥ 95% ao mês	Mensal (por ocorrência)	90–94,99%: advertência + plano de ação; 80–89,99%: glosa 5%; <80% ou impacto >24h: glosa 10% + processo sancionatório e avaliação de rescisão.
Emissão/Entrega de Cartões	Assegurar entrega de cartões em prazo razoável.	% de cartões emitidos/entregues no prazo: lote inicial em até 20 dias corridos; novas inclusões e substituições (2ª via) em até 7 dias úteis.	≥ 95% ao mês	Mensal	90–94,99%: advertência; 80–89,99%: glosa 3%; <80%: glosa 7% + possibilidade de multa e outras sanções.
Relatórios e informações à Administração (Gerenciais /Auditoria)	Assegurar informações tempestivas para controle e auditoria.	% de relatórios obrigatórios entregues dentro do prazo e sem inconsistências relevantes (mensais, trimestrais ou outros definidos no TR/contrato).	100% dos relatórios obrigatórios entregues no prazo	Mensal / Trimestral	2 atrasos trimestrais: advertência; 3 ou mais atrasos: glosa 2% da taxa de adm. do mês; reincidência: glosa 5% + possível multa e demais sanções previstas na Lei 14.133/21 e decreto municipal.





PREFEITURA DE CAMPO MOURÃO

CAMPO MOURÃO | CIDADE ESCOLA

Indicador	Objetivo	Fórmula/Como medir	Meta mínima	Periodicidade	Consequências (resumo)
Manutenção da Rede Credenciada	Manter rede mínima de quinze estabelecimentos aptos a aceitar o cartão.	% de manutenção do número mínimo de estabelecimentos pactuado; tempo de recomposição da rede após descredenciamentos relevantes (ex.: grandes mercados).	100% do número mínimo de quinze estabelecimentos; recomposição em até 30 dias	Trimestral / Semestral	Redução pontual e justificada: advertência + plano de recomposição; redução relevante não sanada no prazo: glosa 3% + possível multa, processo sancionatório e avaliação de rescisão.

