



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa especializada para disponibilização de solução de atendimento digital inteligente (Chatbot), em ambiente web, integrada ao WhatsApp Business por meio da API Oficial, na modalidade Software as a Service (SaaS), com modelo de cobrança Pay-As-You-Go (PAYG), contemplando os serviços de implantação, parametrização, desenvolvimento dos fluxos conversacionais, integração com sistemas corporativos, treinamento, suporte técnico especializado, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva.

2. DESCRIÇÃO, QUANTIDADES E VALORES

- 2.1 As especificações, quantidades e valores são as constantes abaixo, sendo parte integrante do edital convocatório.

Item	Qtde.	Unid. Medida	Especificação	Preço Max Mensal (R\$)	Preço Max Anual. Total (R\$)
01	12	MÊS	Serviço Assistente Virtual Inteligente (Chatbot) com a construção e desenvolvimento dos fluxos conversacionais, integração com sistemas (API), IA e alterações posteriores	R\$ 1.811,40	R\$ 21.736,80
02	12	MÊS	Serviço Perfis de Acesso (Até 100 usuários)	R\$ 1.213,33	R\$ 14.559,96
03	12	MÊS	Pacote de interações com, pelo menos, até 100.000 conversas mensais	R\$ 4.695,05	R\$ 56.340,60
04	01	SERV	Serviço de Migração e Implantação	R\$ 23.966,33	R\$ 23.966,33
Total				R\$ 116.603,69	

- 2.2 O preço máximo aceito pela Administração para a contratação é o constante na tabela acima, correspondente aos valores máximos estimados para cada item.
- 2.3 As licitantes classificadas deverão apresentar proposta readequada aos valores ofertados na fase de lances, observando obrigatoriamente o preço máximo unitário estabelecido pela Administração, sob pena de desclassificação.
- 2.4 NATUREZA DO OBJETO
- 2.4.1 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns.
- 2.4.2 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como contínuos.





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

2.5 FORMA DE CONTRATAÇÃO

- 2.5.1 A Contratada deverá ser selecionada por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade Pregão, sob a forma eletrônica.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 3.1 A presente contratação fundamenta-se na necessidade de modernizar e ampliar os canais digitais de atendimento da Prefeitura Municipal de Palhoça, proporcionando aos cidadãos um meio oficial, ágil e acessível para obtenção de informações e acesso aos serviços públicos municipais.
- 3.2 A disponibilização de canal oficial de mensagens instantâneas visa facilitar o atendimento de demandas informativas e consultas de baixa complexidade, reduzindo a necessidade de deslocamentos presenciais às unidades da Administração Pública para obtenção de informações que podem ser prestadas de forma remota, segura e eficiente.
- 3.3 Além de ampliar a disponibilidade dos serviços públicos, a solução contribuirá para a otimização dos recursos administrativos, reduzindo a sobrecarga dos atendimentos presenciais e telefônicos, permitindo que os servidores concentrem seus esforços em atividades que demandem atendimento especializado ou individualizado.
- 3.4 Sob o aspecto gerencial, a solução permitirá a padronização das informações prestadas aos cidadãos, o acompanhamento dos indicadores de atendimento, a geração de dados estatísticos, o mapeamento das principais demandas apresentadas pelos usuários e o apoio à tomada de decisões relacionadas à melhoria contínua dos serviços públicos.
- 3.5 Após análise das alternativas disponíveis, optou-se pela utilização da plataforma WhatsApp Business, integrada a solução de atendimento digital inteligente (Chatbot), em razão de sua ampla utilização pela população brasileira, interface simples e intuitiva, elevada capilaridade, facilidade de acesso pelos usuários e capacidade de integração, por meio da API Oficial, com os sistemas corporativos utilizados pelo Município.
- 3.6 A utilização de assistente virtual inteligente possibilitará a automatização de atendimentos repetitivos e de baixa complexidade, ampliando a capacidade de atendimento simultâneo, reduzindo o tempo de resposta ao cidadão, proporcionando maior disponibilidade dos serviços públicos e contribuindo para a transformação digital da Administração Pública Municipal, sem prejuízo da possibilidade de encaminhamento do atendimento para operador humano sempre que a natureza da demanda assim exigir.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 4.1 A solução objeto da presente contratação consiste na disponibilização de plataforma de atendimento digital inteligente (Chatbot), integrada à API Oficial do WhatsApp Business, contemplando os serviços de implantação, parametrização, desenvolvimento dos fluxos conversacionais, integrações com os sistemas corporativos, treinamento, suporte técnico especializado, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, conforme especificações





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoça.atende.net

estabelecidas neste Termo de Referência. Os fundamentos da solução adotada encontram-se detalhados no Estudo Técnico Preliminar.

5. DOS BENEFÍCIOS APLICÁVEIS ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

- 5.1 Caso haja itens ou cotas de participação exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, estes serão indicados no quadro de itens do Portal de Compras Públicas.

6. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

- 6.1 O contrato entrará em vigor na data de sua assinatura, e será válido por 12 meses, podendo ser prorrogado, se for de interesse de ambas as partes, por até 05 (cinco) anos, observadas as diretrizes do Art. 106 da Lei 14.133/2021.
- 6.2 Por se tratar de serviço continuado, e desde que atendidas às condições estabelecidas no Art 107 da Lei 14.133/2021, o contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência decenal.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 DOCUMENTOS DE COMPROVAÇÃO DE QUALIDADE DO PRODUTO

AMOSTRA	
() SIM	(X) NÃO

PROSPECTO	
() SIM	(X) NÃO

LAUDO LABORATORIAL	
() SIM	(X) NÃO

PROVA DE CONCEITO	
(X) SIM	() NÃO
Será realizada Prova de Conceito (POC), destinada à verificação prática da aderência da solução ofertada aos requisitos técnicos, funcionais e de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência, permitindo à Administração confirmar que a plataforma atende às funcionalidades mínimas exigidas antes da adjudicação do objeto.	

OUTROS	
() SIM	(X) NÃO





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

7.2 Entende-se por:

- a) Amostra: apresentação de amostra de produto para ser testado pela Contratante.
- b) Prospecto: ficha técnica que descreve características do produto para conferência conforme descrição da Contratante.
- c) Laudo Laboratorial: laudo emitido por laboratório credenciado para comprovação das especificações técnicas.
- d) Prova de Conceito: análise, realizada pela Contratante, para avaliar a adequação da solução proposta pelo licitante às exigências do edital (características, qualidade, funcionalidade, desempenho e similares).
- e) Outros: registro da ANVISA, certificado de aprovação no Ministério do Trabalho, entre outros.

7.3 DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO DA CONTRATADA

7.3.1 Habilitação Jurídica:

- a) Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- b) Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- c) Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- d) Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- e) Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- f) Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- g) Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária,





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- h) Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.
 - i) Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.
 - j) Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).
 - k) Ato de autorização para o exercício da atividade contratada sujeita à autorização, expedido pelo órgão competente nos termos da lei.
 - l) Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva

7.3.2 Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- b) Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal, através da Certidão Negativa junto aos Tributos Municipais, emitida pela Secretaria da Fazenda Municipal onde a empresa for sediada;
- c) Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, através da Certidão Negativa junto aos Tributos Estaduais, emitida pela Secretaria da Fazenda Estadual onde a empresa for sediada;
- d) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- e) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

7.3.3 Qualificação Econômica- Financeira:

- a) Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- b) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor – (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II).

7.3.4 Qualificação Técnica (conforme o artigo 67 da Lei 14.133)

- a) Para comprovação da capacidade técnico-operacional, a licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução satisfatória de serviços compatíveis, em características, quantidades e prazos, com o objeto da presente contratação.
- b) Consideram-se compatíveis com o objeto da licitação os serviços de implantação, disponibilização, desenvolvimento, manutenção ou operação de soluções de atendimento digital inteligente (Chatbot), integradas a aplicativos de mensagens ou outros canais digitais, contemplando recursos de automação de atendimento, inteligência artificial, fluxos conversacionais e integrações com sistemas corporativos, cujas características sejam compatíveis com as previstas neste Termo de Referência.
- c) Não será admitida a apresentação de atestado de capacidade técnica emitido por empresa pertencente ao mesmo grupo econômico da licitante, quando esta também integrar o referido grupo econômico.
- d) Será admitida a soma de atestados ou certidões de capacidade técnica, desde que, em conjunto, demonstrem experiência compatível com o objeto da contratação, observadas as características, quantidades e prazos exigidos neste Termo de Referência.

8. PROVA DE CONCEITO

- 8.1 Definido o licitante provisoriamente vencedor, este deverá submeter a solução ofertada à Prova de Conceito (POC), destinada a comprovar, em ambiente plenamente operacional, o atendimento das especificações técnicas, funcionais, operacionais, de desempenho, disponibilidade, integração e segurança estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos, especialmente aquelas constantes do Anexo II, nos termos do art. 40, §2º, inciso III, da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 8.2 A Prova de Conceito constitui etapa de verificação prática da solução ofertada, não se destinando ao desenvolvimento de funcionalidades, customizações ou adaptações específicas





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoça.atende.net

para atendimento das exigências do edital.

- 8.3 A data, horário e local para realização da Prova de Conceito serão definidos pelo Pregoeiro e comunicados formalmente à licitante provisoriamente vencedora, devendo a demonstração ocorrer, preferencialmente, de forma presencial nas dependências da Prefeitura Municipal de Palhoça/SC.
- 8.4 A licitante convocada deverá realizar a demonstração no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação, salvo prazo diverso fixado pelo Pregoeiro em razão da complexidade da solução.
- 8.5 O não comparecimento da licitante na data e horário designados, sem justificativa aceita pela Administração, implicará sua desclassificação.
- 8.6 A Prova de Conceito será conduzida por Comissão Especial de Avaliação, designada pela Administração, composta por servidores da área de Tecnologia da Informação e demais áreas técnicas envolvidas na contratação.
- 8.7 Durante a demonstração serão avaliados exclusivamente os requisitos previstos neste Termo de Referência e no Anexo II, observando-se critérios objetivos de avaliação.
- 8.8 A Administração disponibilizará, quando necessário:
 - a) sala para realização da demonstração;
 - b) mesas e cadeiras;
 - c) ponto de energia elétrica;
 - d) acesso à rede de internet da Administração, quando indispensável à demonstração.
- 8.9 Compete exclusivamente à licitante disponibilizar todos os recursos necessários à realização da Prova de Conceito, incluindo equipamentos, ambiente da solução previamente configurado, credenciais de acesso, bases de dados de demonstração e demais recursos indispensáveis ao pleno funcionamento da plataforma.
- 8.10 A solução deverá ser demonstrada em ambiente plenamente operacional, não sendo admitidas demonstrações exclusivamente por meio de apresentações eletrônicas, imagens, vídeos, protótipos ou simulações que impossibilitem a validação prática das funcionalidades exigidas.
- 8.11 Durante a Prova de Conceito será admitida apenas a realização de parametrizações necessárias à demonstração das funcionalidades já existentes na solução, sendo vedado o desenvolvimento de novas funcionalidades ou alterações estruturais da plataforma.
- 8.12 Será permitida a presença de um representante de cada licitante participante do certame, na condição de ouvinte, sendo vedada qualquer manifestação, interferência ou contato com a Comissão durante a realização da demonstração.
- 8.13 Caso o representante adote comportamento incompatível com o regular andamento da sessão, poderá ser advertido e, persistindo a conduta, retirado do local.
- 8.14 A aferição do percentual de atendimento dos requisitos será realizada com base no Checklist constante do Anexo II deste Termo de Referência.
- 8.15 A solução será considerada aprovada quando atender, durante a Prova de Conceito, no mínimo 90% (noventa por cento) dos requisitos constantes do Anexo II.





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- 8.16 Os requisitos classificados como parcialmente atendidos, limitados a até 10% (dez por cento) do total avaliado, somente poderão ser aceitos quando, cumulativamente:
- a) não comprometerem a utilização da solução;
 - b) dependerem exclusivamente de parametrização ou configuração;
 - c) puderem ser implementados integralmente até o término do prazo de implantação previsto neste Termo de Referência;
 - d) não implicarem custos adicionais para a Administração.
- 8.17 As funcionalidades classificadas como parcialmente atendidas passarão a integrar as obrigações contratuais da futura Contratada, devendo estar integralmente implementadas até o término da fase de implantação, sob pena de caracterização de inadimplemento contratual, sujeitando-a às sanções previstas no Edital, no Contrato e na legislação aplicável.
- 8.18 Caso a licitante seja reprovada na Prova de Conceito, será desclassificada, sendo convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação, para realização de nova Prova de Conceito, sucessivamente, até a obtenção de proposta apta ou a declaração de fracasso da licitação.
- 8.19 Ao término da avaliação, a Comissão Especial elaborará ata circunstanciada contendo os requisitos avaliados, os resultados obtidos, as eventuais ressalvas e a conclusão quanto à aprovação ou reprovação da solução, encaminhando-a ao Pregoeiro para prosseguimento do certame.
- 8.20 A Administração poderá registrar a realização da Prova de Conceito por meio de fotografias, gravações de áudio e vídeo ou outros meios de registro destinados exclusivamente à instrução processual, transparência, auditoria e controle.

9. IMPLEMENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO

- 9.1 O Assistente Virtual Inteligente deve ser disponibilizado em ambiente de produção e homologação, com ferramenta de gestão para supervisão dos respectivos ambientes.
- 9.2 A execução dos serviços terá início após a emissão da Ordem de Compra e do respectivo empenho, expedidos pela Contratante. Recebida a Ordem de Serviço, a Contratada deverá iniciar imediatamente as atividades previstas no Plano de Implantação aprovado.
- 9.3 A implementação da solução compreenderá todas as atividades necessárias para sua disponibilização em pleno funcionamento, incluindo a parametrização da plataforma, homologação da API Oficial do WhatsApp Business, desenvolvimento e configuração dos fluxos conversacionais, integrações com os sistemas corporativos da Contratante, realização dos testes técnicos e funcionais, validação da solução e entrada em operação.
- 9.4 No prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço, a Contratada deverá apresentar ao Gestor do Contrato o Plano de Implantação da Solução, contendo o planejamento detalhado das atividades necessárias à execução do objeto.
- 9.5 A Contratada deverá disponibilizar o ambiente inicial da solução e iniciar a operação assistida no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço.





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

Esse prazo refere-se exclusivamente à disponibilização inicial da plataforma e ao início das atividades de implantação, não se confundindo com o prazo máximo para conclusão integral da implantação da solução.

- 9.6 A operação assistida permanecerá até a emissão do Termo de Aceite da implantação, período durante o qual a Contratada deverá acompanhar continuamente o funcionamento da solução, promovendo os ajustes necessários para sua plena estabilização.
- 9.7 Durante a operação assistida, toda correção necessária decorrente da implantação será realizada sem qualquer custo adicional para a Contratante.
- 9.8 A implantação integral da solução deverá ser concluída no prazo máximo de 40 (quarenta) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço, compreendendo todas as etapas da implantação necessárias ao pleno funcionamento da solução, incluindo a homologação da API Oficial do WhatsApp Business, parametrização da plataforma, desenvolvimento e configuração dos fluxos conversacionais, integrações com os sistemas corporativos da Contratante, realização dos testes técnicos e funcionais, treinamento dos usuários, validação da solução e entrada definitiva em operação.
- 9.9 O processo de homologação da API Oficial do WhatsApp Business deverá ocorrer dentro do cronograma de implantação, observado o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, ressalvadas as hipóteses em que eventual atraso decorra exclusivamente de procedimentos ou exigências da Meta ou de terceiros, devidamente comprovados pela Contratada.
- 9.10 Os prazos estabelecidos neste capítulo poderão ser prorrogados mediante solicitação formal da Contratada, devidamente justificada e aceita pela Contratante, ou por iniciativa da Administração, quando houver motivo devidamente fundamentado, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 9.11 O Plano de Implantação deverá ser submetido à análise e aprovação do Gestor do Contrato, que poderá solicitar ajustes sempre que entender necessários ao adequado atendimento das necessidades da Administração.
- 9.12 O Plano de Implantação deverá contemplar, no mínimo:
 - a) cronograma detalhado de execução das atividades;
 - b) identificação dos entregáveis previstos em cada etapa da implantação;
 - c) metodologia de implantação da solução;
 - d) definição dos responsáveis técnicos da Contratada;
 - e) cronograma para homologação da API Oficial do WhatsApp Business;
 - f) planejamento das integrações com os sistemas corporativos da Contratante;
 - g) cronograma para desenvolvimento, parametrização e validação dos fluxos conversacionais;
 - h) plano de gerenciamento dos riscos relacionados à implantação e entrada em operação da solução;
 - i) plano de testes técnicos, funcionais e de integração;
 - j) cronograma das atividades de treinamento dos usuários;





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- k) critérios para validação da implantação e entrada da solução em produção;
 - l) estratégia de comunicação entre a equipe da Contratada e a Contratante durante a implantação;
 - m) plano de contingência para a implantação e entrada em produção da solução, contemplando as medidas a serem adotadas para garantir a continuidade dos serviços e minimizar impactos à operação da Contratante em caso de falhas durante o processo de implantação.
- 9.13 A Contratada será responsável pela execução integral do Plano de Implantação aprovado, observando os prazos estabelecidos neste Termo de Referência, bem como as orientações emitidas pelo Gestor do Contrato durante a execução contratual.
- 9.14 Todas as atividades de desenvolvimento, parametrização, configuração, integração, migração de dados, configurações e fluxos conversacionais, realização de testes, validações, ajustes e demais procedimentos necessários ao pleno funcionamento da solução deverão ser executadas pela Contratada, sem qualquer ônus adicional para a Contratante, observando as boas práticas de segurança da informação, continuidade dos serviços e integridade dos dados durante todas as etapas da implantação.
- 9.15 Quando houver necessidade de migração de dados, configurações, fluxos conversacionais, usuários, integrações ou demais informações relacionadas à solução, a Contratada será integralmente responsável pelo planejamento, execução, validação e conclusão da migração, garantindo a integridade, confidencialidade, disponibilidade e rastreabilidade das informações durante todo o processo.
- 9.16 A implantação e eventual migração da solução deverão ser executadas de forma planejada, buscando minimizar impactos à operação da Administração, cabendo à Contratada adotar todas as medidas necessárias para evitar indisponibilidade dos serviços, perda de informações ou interrupções que comprometam a continuidade das atividades da Contratante.
- 9.17 Concluídas as atividades previstas no Plano de Implantação, a solução será submetida à validação da Contratante, que verificará a conformidade dos serviços executados com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.
- 9.18 Constatada qualquer inconformidade durante a fase de implantação, a Contratada deverá promover as correções necessárias no prazo estabelecido pela Contratante, observado o disposto neste Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis quando caracterizado o descumprimento das obrigações contratuais.
- 9.19 A implantação somente será considerada concluída após a emissão do Termo de Aceite pela Contratante, atestando o atendimento integral das especificações técnicas e funcionais previstas neste Termo de Referência.
- 9.20 A solução deverá ser hospedada em ambiente de computação em nuvem que observe integralmente a legislação brasileira aplicável, especialmente a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), garantindo a confidencialidade, integridade, disponibilidade, rastreabilidade e proteção das informações processadas. A solução poderá ser





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

hospedada em infraestrutura localizada fora do território nacional, desde que o tratamento dos dados observe integralmente a legislação brasileira aplicável, assegure nível de proteção equivalente ao exigido pela LGPD e não comprometa a segurança das informações, a fiscalização contratual ou a adequada execução dos serviços.

- 9.21 As atualizações da solução não poderão provocar perda de dados, indisponibilidade prolongada ou redução das funcionalidades contratadas.
- 9.22 Todas as atualizações disponibilizadas comercialmente para a solução deverão ser disponibilizadas à Contratante durante toda a vigência contratual, sem custos adicionais, desde que compatíveis com a solução contratada.
- 9.23 A Contratada deverá comunicar à Contratante, imediatamente após sua ciência, qualquer incidente de segurança que possa comprometer dados ou a disponibilidade da solução.
- 9.24 Ao término da vigência contratual ou na hipótese de substituição da solução, a Contratada deverá prestar o apoio técnico necessário à transição dos serviços para nova solução indicada pela Contratante, assegurando a exportação e disponibilização dos dados, registros de atendimento, fluxos conversacionais, configurações e demais informações produzidas durante a execução contratual, em formato interoperável e sem qualquer ônus adicional para a Administração.
- 9.25 Ao término do contrato, a Contratada deverá fornecer todos os fluxos conversacionais, configurações, bases de conhecimento, históricos, relatórios e demais informações necessárias à continuidade da operação, em formato aberto e sem custos adicionais.
- 9.26 Ao término do contrato, a Contratada deverá disponibilizar todos os dados e apoiar tecnicamente a migração da solução para outro ambiente, bem como apoiar tecnicamente o processo de migração para novo fornecedor.
- 9.27 Todos os dados armazenados ou processados pertencem exclusivamente à Contratante.

10. TREINAMENTO, CAPACITAÇÃO

- 10.1 A Contratada deverá promover treinamento destinado aos usuários da solução, contemplando todas as funcionalidades, módulos e perfis de acesso previstos neste Termo de Referência, de forma a assegurar a correta utilização da plataforma pela equipe da Contratante.
- 10.2 Os treinamentos poderão ser realizados nas modalidades presencial, remota (on-line) ou híbrida, conforme definido em comum acordo entre a Contratada e a Contratante, considerando a conveniência administrativa e as características da solução.
- 10.3 Os treinamentos deverão ocorrer após a conclusão da implantação da solução e antes do início da operação definitiva, observando cronograma previamente aprovado pela Contratante.
- 10.4 Deverão ser disponibilizados treinamentos específicos para cada perfil de acesso previsto na solução, contemplando, no mínimo:
 - a) Perfil Gerenciador;
 - b) Perfil Administrador;
 - c) Perfil Operacional (Atendente Humano).





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- 10.5 A carga horária, o conteúdo programático e a quantidade de turmas serão definidos em conjunto entre a Contratada e a Contratante, considerando a quantidade de usuários e as necessidades operacionais da Administração.
- 10.6 Os treinamentos serão solicitados mediante Ordem de Serviço e deverão ser iniciados no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da respectiva solicitação, observadas as etapas de implantação da solução.
- 10.7 A Contratada deverá apresentar, para aprovação da Contratante, o Plano de Treinamento com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos do início de cada turma.
- 10.8 O Plano de Treinamento deverá conter, no mínimo:
- a) objetivo do treinamento;
 - b) público-alvo;
 - c) conteúdo programático;
 - d) metodologia de ensino;
 - e) carga horária;
 - f) cronograma;
 - g) recursos didáticos que serão utilizados.
- 10.9 Todo o material didático deverá ser fornecido pela Contratada, em língua portuguesa, em formato digital ou impresso, conforme definido pela Contratante.
- 10.10 O material deverá conter, no mínimo:
- a) descrição das funcionalidades da plataforma;
 - b) procedimentos operacionais;
 - c) orientações para utilização dos recursos disponíveis;
 - d) manual do usuário, quando aplicável;
 - e) conteúdo programático ministrado.
- 10.11 Sempre que houver atualização relevante da solução que altere o conteúdo disponibilizado aos usuários, a Contratada deverá atualizar e disponibilizar novamente o respectivo material didático, sem qualquer custo adicional para a Contratante.
- 10.12 Ao término de cada treinamento, os participantes deverão possuir conhecimento suficiente para operar as funcionalidades inerentes ao respectivo perfil de acesso, permitindo a adequada utilização da solução contratada.
- 10.13 A Contratante poderá acompanhar, avaliar e validar a execução dos treinamentos por meio de seus representantes, podendo solicitar complementação ou reforço sempre que verificar insuficiência na capacitação ministrada.
- 10.14 Nessa hipótese, a Contratada deverá realizar novo treinamento ou reforço da capacitação, sem qualquer ônus adicional para a Contratante.
- 10.15 Concluído cada treinamento, a Contratante emitirá Termo de Aceite, desde que constate o atendimento satisfatório dos objetivos de aprendizagem e das condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 10.16 Além do treinamento operacional dos usuários, a Contratada deverá promover capacitação





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

específica da equipe técnica responsável pela administração da solução, contemplando, no mínimo:

- a) gerenciamento da plataforma;
- b) administração dos perfis e permissões de acesso;
- c) parametrização dos fluxos conversacionais;
- d) acompanhamento e monitoramento dos atendimentos;
- e) geração e interpretação dos relatórios gerenciais;
- f) gerenciamento das integrações disponibilizadas;
- g) procedimentos de segurança da informação e proteção de dados;
- h) acompanhamento das rotinas de backup, restauração e auditoria, quando aplicáveis;
- i) demais funcionalidades necessárias à adequada administração e acompanhamento da solução contratada.

10.17 A Contratada deverá disponibilizar gravação das capacitações ou material equivalente sempre que o treinamento ocorrer de forma remota.

11. SUPORTE TÉCNICO

11.1 A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, destinado ao atendimento das demandas relacionadas à utilização, operação, administração, manutenção e disponibilidade da solução contratada, assegurando sua continuidade e adequado funcionamento.

11.2 O suporte técnico deverá contemplar, no mínimo:

- a) esclarecimento de dúvidas quanto à utilização da plataforma;
- b) tratamento de incidentes e falhas operacionais;
- c) correção de erros de funcionamento;
- d) apoio técnico às integrações da solução;
- e) suporte relacionado à API Oficial do WhatsApp Business;
- f) suporte às funcionalidades de Inteligência Artificial;
- g) suporte aos fluxos conversacionais;
- h) apoio na parametrização da plataforma;
- i) suporte às rotinas de backup e restauração, quando aplicáveis;
- j) atualização da solução sempre que necessária à continuidade dos serviços.

11.3 A Contratada deverá disponibilizar Central de Serviços (Service Desk) para registro, acompanhamento e encerramento dos chamados técnicos durante toda a vigência contratual.

11.4 A Central de Serviços deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais de atendimento:

- a) portal web;
- b) correio eletrônico (e-mail);
- c) telefone.

11.5 Cada chamado deverá possuir, no mínimo:

- a) número do chamado;





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- b) data e hora da abertura;
 - c) identificação do solicitante;
 - d) descrição da ocorrência;
 - e) classificação da criticidade;
 - f) responsável pelo atendimento;
 - g) registros das ações executadas;
 - h) data e hora do encerramento.
- 11.6 A solução de atendimento deverá manter o histórico completo dos chamados técnicos registrados durante toda a vigência contratual, permitindo sua consulta, acompanhamento e rastreabilidade pela Contratante, inclusive quanto ao status, interações realizadas, prazos de atendimento, responsável pelo atendimento e solução adotada.
- 11.7 A Contratada deverá disponibilizar à Contratante mecanismos que permitam o acompanhamento da evolução dos chamados técnicos, possibilitando a consulta ao histórico de atendimentos, registros das tratativas realizadas, prazos, alterações de status e demais informações relacionadas ao suporte prestado.
- 11.8 A Contratada deverá permitir o acompanhamento da evolução dos chamados pela Contratante durante todo o ciclo de atendimento.
- 11.9 O suporte técnico será prestado sem qualquer custo adicional para a Contratante.
- 11.10 Sempre que necessário, a Contratada deverá prestar atendimento remoto e, quando solicitado pela Contratante ou quando a natureza da ocorrência exigir, atendimento presencial.
- 11.11 A Contratada deverá manter equipe técnica qualificada durante toda a vigência contratual, suficiente para assegurar o atendimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- 11.12 A Contratada deverá manter histórico dos chamados técnicos durante toda a vigência contratual.
- 12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**
- 12.1 A Contratada deverá garantir níveis mínimos de disponibilidade, desempenho e atendimento compatíveis com a criticidade dos serviços prestados.
- 12.2 Os chamados serão classificados conforme sua criticidade.

Classificação Tempo para início do atendimento

Crítica até 30 minutos

Alta até 45 minutos

Média até 60 minutos





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

Baixa até 2 horas

As solicitações de serviço serão classificadas conforme tabela abaixo.

Solicitação Tempo para atendimento

Crítica até 2 horas

Alta até 4 horas

Média até 8 horas

Baixa até 16 horas

- 12.3 A solução deverá possuir disponibilidade mensal mínima de 99,98%, excluídas as indisponibilidades decorrentes de manutenções previamente comunicadas ou de eventos comprovadamente alheios à responsabilidade da Contratada.
- 12.4 A disponibilidade será apurada mensalmente, desconsiderados os períodos de manutenção programada previamente comunicados à Contratante.
- 12.5 Sempre que possível, as manutenções programadas deverão ser comunicadas à Contratante com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.
- 12.6 O descumprimento reiterado dos níveis de serviço poderá ensejar a aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência, no Contrato e na legislação aplicável.
- 12.7 A Contratada deverá disponibilizar relatórios mensais contendo, no mínimo:
- a) disponibilidade da solução;
 - b) quantidade de chamados;
 - c) tempo médio de atendimento;
 - d) tempo médio de resolução;
 - e) indisponibilidades registradas;
 - f) manutenções realizadas;
 - g) indicadores de desempenho.
- 12.8 O descumprimento dos níveis mínimos de serviço poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo das sanções previstas no Edital, no Contrato e na Lei Federal nº 14.133/2021.

13. PAGAMENTO

- 13.1 Os pagamentos serão efetuados em moeda corrente nacional, em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo, mediante apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pelo





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

servidor que recebeu, juntamente das certidões negativas de débitos, sendo identificado e efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação em vigor, tais como, IR, CSLL, COFINS e PIS/PASEP.

- 13.2 Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX/100)$$

$$365$$

$$EM = I \times N \times VP,$$

onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

- 13.2.1 A retenção dos tributos não será efetuada caso a Contratada apresente, junto com sua Nota Fiscal, a comprovação de que é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES.
- 13.2.2 A nota fiscal deverá vir obrigatoriamente com valor de retenção de imposto de renda destacando, conforme Decreto Municipal nº 3242/2023 e IN 002/2023/SMF.
- 13.2.3 Aos fornecedores isentos de retenção de imposto de renda, a Nota Fiscal deverá vir acompanhada da declaração de isenção, conforme está estabelecido no ANEXO II, da IN 002/2023/SMF.
- 13.2.4 As notas fiscais deverão ser emitidas em sistema eletrônico (Nota Fiscal Eletrônica) em moeda corrente do país.
- 13.2.5 O CNPJ da Contratada constante da nota fiscal e fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório.
- 13.2.6 Fica expressamente estabelecido que os preços constantes na proposta da proponente incluem todos os custos diretos e indiretos requeridos para a execução do objeto licitado, constituindo-se na única remuneração devida.
- 13.2.7 Os valores para faturamento serão os valores negociados após efetivação dos lances pela proponente vencedora.
- 13.2.8 Para emissão da fatura/nota fiscal deverá confirmar com a Secretaria solicitante o CNPJ para faturamento.
- 13.2.9 Se, quando da efetivação do pagamento, os documentos comprobatórios de situação regular em relação à Fazenda Municipal, ao INSS e ao FGTS, apresentados em atendimento às exigências de habilitação, estiverem com a validade expirada o pagamento ficará retido até a apresentação de novos documentos dentro do prazo de validade;





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

13.2.10 Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento será suspenso e a nota fiscal será devolvida à Contratada, cessando a contagem de prazo de pagamento até que a mesma providencie as medidas saneadoras. A contagem de prazo será reiniciada logo após a apresentação da nota fiscal com as correções necessárias, sem que acarrete qualquer ônus adicional para a Contratante, nem sequer prejuízo na prestação dos serviços/fornecimento dos produtos pela Contratada.

13.2.11 Os itens recebidos fora das especificações do objeto não serão considerados, e por consequência, não haverá pagamento até que o problema seja sanado.

13.2.12 Demais cláusulas relativas a critérios de medição e pagamento encontram-se pormenorizada no contrato.

14. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

14.1 Fiscal (is) do Contrato

14.1.1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato/ata, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

14.1.2 O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração:

- a) O fiscal do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º);
- b) Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;
- c) O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;
- d) No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

14.1.3 A fiscalização do objeto do contrato será exercida por um servidor representante da Contratante, a ser informado na etapa de formalização do contrato.

14.1.4 Demais cláusulas de fiscalização do contrato encontram-se pormenorizada no contrato/ata.

14.2 Gestor (es) do Contrato

14.2.1 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassem a sua competência.

14.2.2 A gestão do contrato deverá ser acompanhada pelo(s) gestor(es), ou pelos respectivos





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

substitutos (Lei nº 14.133, de 2021), para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato/ata, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

- a) Apoio aos pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro e reajuste do contrato;
- b) Acompanhar a vigência dos contratos;
- c) Apoio nas eventuais alterações contratuais;
- d) Acompanhar a inserção dos dados referentes aos contratos administrativos no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP);
- e) Outras atividades compatíveis com a função.

14.2.3 A gestão do objeto do contrato será exercida por um servidor representante da Contratante, ser informado na etapa de formalização de contrato.

14.2.4 Demais cláusulas de gestão do contrato encontram-se pormenorizada no contrato.

15. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

15.1 A medição dos serviços considerará a efetiva prestação dos serviços contratados e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

15.2 A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado pela Administração, responsável por verificar a conformidade da prestação dos serviços com as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

15.3 O recebimento dos serviços ocorrerá da seguinte forma:

15.3.1 Recebimento provisório: realizado mediante verificação inicial da execução dos serviços e apresentação da respectiva Nota Fiscal pela Contratada, para fins de conferência e análise da documentação apresentada.

15.3.2 Recebimento definitivo: ocorrerá após a verificação da conformidade da prestação dos serviços com as especificações previstas neste Termo de Referência.

15.4 Caso seja constatada qualquer irregularidade ou desconformidade na prestação dos serviços, a Contratada será formalmente notificada para promover a correção necessária, no prazo a ser definido pela Administração, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

15.5 Pagamento

15.5.1 Os pagamentos serão efetuados em moeda corrente nacional, em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo, mediante apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pelo servidor que recebeu, juntamente das certidões negativas de débitos, sendo identificado e efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação em vigor, tais como, IR, CSLL, COFINS e PIS/PASEP.

15.5.2 A retenção dos tributos não será efetuada caso a Contratada apresente, junto com sua Nota Fiscal, a comprovação de que é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES.

15.5.3 A nota fiscal deverá vir obrigatoriamente com valor de retenção de imposto de renda destacando, conforme Decreto Municipal nº 3242/2023 e IN 002/2023/SMF.

15.5.4 Aos fornecedores isentos de retenção de imposto de renda, a Nota Fiscal deverá vir





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

acompanhada da declaração de isenção, conforme está estabelecido no ANEXO II, da IN 002/2023/SMF.

- 15.5.5 As notas fiscais deverão ser emitidas em sistema eletrônico (Nota Fiscal Eletrônica) em moeda corrente do país.
- 15.5.6 O CNPJ da Contratada constante da nota fiscal e fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório.
- 15.5.7 Fica expressamente estabelecido que os preços constantes na proposta da proponente incluem todos os custos diretos e indiretos requeridos para a execução do objeto licitado, constituindo-se na única remuneração devida.
- 15.5.8 Os valores para faturamento serão os valores negociados após efetivação dos lances pela proponente vencedora.
- 15.5.9 Para emissão da fatura/nota fiscal deverá confirmar com a Secretaria solicitante o CNPJ para faturamento.
- 15.5.10 Se, quando da efetivação do pagamento, os documentos comprobatórios de situação regular em relação à Fazenda Municipal, ao INSS e ao FGTS, apresentados em atendimento às exigências de habilitação, estiverem com a validade expirada o pagamento ficará retido até a apresentação de novos documentos dentro do prazo de validade;
- 15.5.11 Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento será suspenso e a nota fiscal será devolvida à Contratada, cessando a contagem de prazo de pagamento até que a mesma providencie as medidas saneadoras. A contagem de prazo será reiniciada logo após a apresentação da nota fiscal com as correções necessárias, sem que acarrete qualquer ônus adicional para a Contratante, nem sequer prejuízo na prestação dos serviços/fornecimento dos produtos pela Contratada.
- 15.5.12 Os itens recebidos fora das especificações do objeto não serão considerados, e por consequência, não haverá pagamento até que o problema seja sanado.
- 15.6 Demais cláusulas relativas a critérios de medição e pagamento encontram-se pormenorizada no contrato.

16. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO VENCEDOR

- 16.1 As formas e critérios de seleção do vencedor encontram-se pormenorizadas no Edital.

17. ADMISSÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIO

- 17.1 O objeto constante desse Termo de Referência NÃO PERMITE admissão de empresas consorciadas, tendo em vista o objeto não ser considerado de alta complexidade e/ou grande vulto.
 - 17.1.1 A admissão de consórcio para objeto de baixa complexidade e/ou de pequeno valor não poderá ser realizada, uma vez que permite a união de concorrentes que poderiam disputar entre si, violando o princípio da competitividade.





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

18. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

18.1 Estima-se um custo total de R\$ 116.603,69 (cento e dezesseis mil, seiscentos e três reais e sessenta e nove centavos)

19. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1 O crédito necessário ao atendimento das despesas da presente contratação correrá à conta do orçamento da Secretaria Solicitante.

20. REAJUSTE, REEQUILÍBRIO E REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS

20.1 Do Reequilíbrio Econômico – Financeiro:

20.1.1 O reequilíbrio econômico e financeiro pode se dar na forma de:

- a) Revisão de contrato ou reequilíbrio econômico e financeiro em sentido estrito;
- b) Reajustamento de Preços;
- c) Repactuação de Preços;
- d) Atualização Monetária;

20.1.2 Com relação ao pedido de reequilíbrio econômico da Ata de Registro de Preços:

20.1.2.1 O reequilíbrio econômico-financeiro pode ser solicitado a qualquer tempo, independentemente de previsão contratual, desde que comprovadas às causas do desequilíbrio contratual, e desde que presentes os seguintes requisitos:

- a) Comprovação da ocorrência de evento extraordinário, futuro e incerto capaz de desequilibrar a equação econômico-financeira;
- b) O evento que desequilibrar a equação econômico-financeira deve ter ocorrido após a apresentação da proposta;
- c) O evento que desequilibrar a equação econômico-financeira não pode decorrer de culpa da Contratada;
- d) O efeito econômico provocado pelo evento extraordinário sobre a equação econômico-financeira deve ser substancial, de forma a restar caracterizada alteração desproporcional entre os encargos da Contratada e a retribuição devida pela Contratante; V- restar demonstrado o necessário nexo de causalidade entre o evento extraordinário e a majoração ou redução dos encargos da Contratada que justifique a necessidade de recomposição da remuneração correspondente;
- e) O efeito econômico provocado pelo fato extraordinário deve restar demonstrado por meio da juntada aos autos do processo administrativo de planilha de custos e formação de preços ou outros documentos capazes de atestar o desequilíbrio provocado sobre a equação econômico-financeira.

- Caso o objeto licitado possua insumos/matérias-primas atrelados à moeda estrangeira, será de responsabilidade da Contratada a previsão do custo do seguro cambial na formação do seu preço, visando à mitigação dos riscos da variação de preços das commodities, assim como dos insumos/matérias-primas empregados na fabricação do





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

bem, não sendo aceitos pedidos de reequilíbrio econômico-financeiros decorrentes das referidas variações.

- 20.1.2.2 No tocante aos preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados, cabendo ao órgão gerenciador promover as negociações junto aos fornecedores, observadas as disposições contidas na Lei n.º 14.133 de 01/04/2021.
- 20.1.2.3 O prazo para tramitação do processo de reequilíbrio é de 30 (trinta) dias a contar da data em que for protocolada a solicitação, que deve estar devidamente justificada, juntamente com os elementos que comprovam o aumento do custo do produto/serviço, como notas fiscais, planilha de custo, tabela de preços de órgãos oficiais.
- 20.1.2.4 A justificativa deverá estar de acordo com a legislação, fundamentada acerca da existência de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadoras ou impeditivas da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando a álea econômica extraordinária e extracontratual.
- 20.1.2.5 Neste período a empresa deverá continuar atendendo as Ordens de Compra com os valores inicialmente registrados na licitação.
- 20.1.2.6 Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridos após a adjudicação da presente licitação, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão na revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.
- 20.1.2.7 A elevação dos preços de alguns produtos e/ou insumos, motivada por variação cambial regular, mercados suscetíveis às variações climáticas, entressafra, alta de matéria-prima, (fatores sazonais) não constitui fato superveniente capaz de alterar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, por tratarem de fatores previsíveis, portanto já considerados na elaboração do preço proposto. Assim sendo, a sazonalidade, a variação do preço de mercado, efeitos causados por pandemias não são fatos que ensejam o direito ao reequilíbrio econômico. Bem como, a diminuição do retorno a ser granjeado pelo particular (LUCRO), NÃO GERA O DIREITO DE REEQUILÍBRIO ECONÔMICO. Apenas gera Reequilíbrio um fato imprevisível de consequências incalculáveis, desde que seja verificado que o evento seja futuro e incerto; o evento ocorra após a apresentação da proposta e seja comprovado o desequilíbrio.
- 20.1.2.8 Para a revisão de preços, a Contratada deverá comprovar a variação dos custos, por meio de documentos, bem como de planilhas comparativas, entre a data da formulação da proposta e do momento do pedido, evidenciando o aumento ocorrido nos preços e que se tornou inviável as condições inicialmente pactuadas.
- 20.1.2.9 Para a solicitação de Reequilíbrio Econômico a contratada deverá entregar o pedido de reequilíbrio, contendo as seguintes informações:
- a) Número Nome da empresa, endereço completo e CNPJ;
 - b) Do Processo Licitatório, Contrato e Ano;





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- c) Pedido inicial por parte da contratada descrevendo toda situação do ocorrido informando quais itens necessita de análise, bem como embasamento no ordenamento jurídico e reportagens extraídas de páginas eletrônicas confiáveis que corroborem a ocorrência extraordinária na economia que justifique o pleito;
 - d) Planilha aberta contemplando detalhadamente dos valores que deram base para a formação de preços na época da proposta;
 - e) Planilha aberta contemplando detalhadamente dos valores atuais apontando os itens em desequilíbrio;
 - f) Planilha comparativa do custo dos itens constantes da proposta contratada com a planilha de custos que acompanha o pedido de reequilíbrio indicando o valor que a empresa busca a ser reequilibrado pela administração;
 - g) Documentação comprobatória da ocorrência do evento que produziu o desequilíbrio entre os custos estimados e os efetivamente existentes, tais como:
 - Notas fiscais da época da proposta e do momento da solicitação (deverá constar a mesma marca, quantidade aproximada e fornecedor do produto indicada na proposta comercial da licitação, dispensa ou inexigibilidade);
 - Lista de preços de fabricantes;
 - Escriturações fiscais e contábeis entre outros.
- 20.1.2.10 Poderá o Setor de Contratos e Aditivos solicitar outros documentos que a administração entender pertinentes a depender do caso concreto, para verificação dos valores solicitados e aprovação.
- 20.1.2.11 Não será analisado o pedido de reequilíbrio econômico-financeiro quando o requerimento foi instruído somente com notas fiscais do período entre a elaboração da proposta e o pedido de revisão, sem que seja demonstrado de forma clara e precisa o fato imprevisível ou previsível, mas de consequências incalculáveis, justificador da revisão.
- 20.1.2.12 Durante o período de análise, a Contratada deverá cumprir as ordens de compra emitidas e encaminhadas para a empresa ANTES de protocolado o pedido de reequilíbrio. Caso a empresa não cumpra com suas obrigações, será aberto processo administrativo para aplicação.
- 20.1.2.13 Para a verificação dos fatos a administração irá elaborar novo orçamento dos itens solicitados. O orçamento atualizado deverá conter as mesmas fontes de pesquisa utilizada para a elaboração do Orçamento de Referência do Processo Licitatório. Caso não seja possível, serão utilizados orçamentos fornecidos por estabelecimentos da região e/ou Fonte de Preços. Os orçamentos devem seguir o padrão de pesquisa para formação de preços.
- 20.1.2.14 Será aplicado o mesmo desconto de licitação dado pela empresa sobre o orçamento atualizado;
- 20.1.2.15 Caso o valor do item reequilibrado esteja inferior ao Orçamento de Referência a administração comunicará sua manifestação via Ofício indeferindo o pedido da empresa. A mesma não será liberada de seu compromisso e deverá atender todas as Ordens de Compra.
- 20.1.2.16 Caso o valor do item reequilibrado esteja superior ao Orçamento de Referência a





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

administração irá analisar cada caso individualmente e poderá liberar o fornecedor do compromisso sem aplicação das penalidades desde que cumpridas as Ordens de Compra em aberto antes do pedido.

- 20.1.2.17 A administração poderá se valer de outras formas de análise para verificação da variação do item tais como índices divulgados por órgão oficiais.
- 20.1.2.18 A mera oferta de preços inexequíveis no momento do certame não autoriza a realização de reequilíbrio econômico financeiro do contrato.
- 20.1.2.19 Concedido reequilíbrio econômico-financeiro de todos os itens do contrato, inicia-se novo prazo para contagem de reajuste ou reequilíbrio futuro. Significa dizer que novo prazo começa a contar por inteiro para o próximo procedimento de reajuste ou reequilíbrio cabível na data que foi concedido o reequilíbrio.
- 20.1.2.20 Na hipótese de somente alguns itens serem reequilibrados e o contrato vir a sofrer um reajuste, os itens reequilibrados serão expurgados para fins do cálculo de reajuste, evitando assim a sobreposição de parcelas concedidas, da mesma forma nos casos em que o contrato sofrer reajuste antes de concedido um Reequilíbrio, esta porcentagem deverá ser expurgada do cálculo para que não haja sobreposição de pagamento.
- 20.1.2.21 Ao receber o pedido de reequilíbrio a administração terá o prazo de 30 dias para fazer a análise, contados a partir da disponibilidade da Tabela de Referência de Preços do mês do pedido e encaminhar uma resposta à contratada. Durante esse período de análise, a contratada não poderá paralisar os serviços. Caso a contratada não cumpra com suas obrigações, será aberto processo administrativo para aplicação das penalidades previstas em lei.

20.2 Do reajuste:

- 20.2.1 Os preços contratados serão reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados na forma do art. 25, § 7º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, sendo obrigatória a previsão de índice de reajustamento de preço em todos os contratos, independentemente do prazo de vigência inicial.
- 20.2.2 O reajustamento de preços será aplicado após transcorrido o interregno mínimo de 12 (doze) meses, observada a data-base vinculada à data do orçamento estimado que fundamentou o certame, conforme o art. 25, § 7º, e o art. 92, § 3º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. O índice utilizado para os contratos de fornecimento de bens/prestação de serviços comuns é o INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor.
- 20.2.3 Para fins de reajustamento de preços, a data-base, que corresponde ao termo inicial para a contagem do prazo de 12 (doze) meses, é a data do orçamento estimado que fundamentou este certame, em estrita observância ao disposto no art. 25, § 7º, e no art. 92, § 3º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.
- 20.2.4 A data-base do orçamento estimado a que se refere o item anterior é 07/07/2026, devendo seu termo estar fixado no contrato e será aplicada das seguintes formas:
- 20.2.5 No caso do contrato sofrer mais de uma prorrogação e gerar o direito de reajustamento, a





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

periodicidade será contada a partir da data do último reajuste concedido; Se o mesmo sofreu atualização monetária antes de sua execução a data para o próximo reajustamento será a data da atualização monetária;

- 20.2.6 No caso do contrato sofrer reequilíbrio econômico em sua totalidade, a periodicidade anual do reajuste passará a ser a data da aplicação do reequilíbrio, ou seja será concedido após 12 meses do reequilíbrio;
- 20.2.7 No caso de reequilíbrio parcial dos itens do contrato/Ata, estes serão suprimidos do cálculo de reajuste anual, do período a anual a qual sofreu o reajustamento.
- 20.2.8 Quando houver atraso na entrega do objeto ou na execução dos serviços por culpa da contratada, e que por isso gerou a prorrogação por prazo do contrato, o reajuste não será devido e nem obrigatório pelo Município de Palhoça;
- 20.2.9 O reajuste somente será concedido mediante o pedido da empresa. Se a contratante aceitar a prorrogação/renovação de contrato, sem o pedido de reajuste, este não será concedido e, portanto, a contratada não terá direito ao reajuste do período.
- 20.2.10 Se a empresa até o termino do contrato ou da obra não solicitou pedidos de reajuste o mesmo terá seu direito precluso;
- 20.2.11 A contratada deverá efetuar a medição parcial dos serviços na data de aniversário do direito de reajuste, de modo a identificar, claramente, quais os serviços que foram executados antes e depois da referida data. Somente os serviços que forem realizados a partir da data de aniversário terão direito ao reajuste; Ex: A data do orçamento é 20/05/2021 terá direito ao reajuste ao final de 12 meses do orçamento, ou seja, 20/05/2022, isso significa dizer que as medições apresentadas até o dia 20/05/2022 não serão reajustadas, e a aplicação do reajuste acontecerá do período de 20/05/2021 à 20/05/2022 e será aplicado a partir da próxima medição após 20/05/2022.
- 20.2.12 O Município de Palhoça se reserva o direito no acréscimo ou supressão sobre a variação das quantidades, atendendo as suas necessidades, sobre o objeto da presente licitação, nos termos da lei e suas alterações.

20.3 Da atualização monetária:

20.3.1 Quanto à Atualização Monetária do contrato, fica estabelecido que:

- 20.3.1.1 A atualização monetária é devida em razão do processo inflacionário e da desvalorização da moeda, quando a proposta ultrapassar o prazo legal estabelecido em edital, dessa forma a contratante antes da assinatura do contrato se o prazo for ultrapassado a contratada poderá solicitar a atualização. O índice utilizado deverá ser o estabelecido no contrato e se houver a atualização monetária do mesmo, a data para futuro reajustamento se contará a partir desta atualização.

21. SANÇÕES

21.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, O LICITANTE que, com dolo ou culpa:





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- 21.1.1 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
- 21.1.2 Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:
 - 21.1.2.1 Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 21.1.2.2 Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 21.1.2.3 Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

ou

 - 21.1.2.4 Deixar de apresentar amostra;
 - 21.1.2.5 Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 21.1.3 Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 21.1.3.1 Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 21.1.4 Comportar-se de modo a ensejar o retardamento da execução do certame, em especial quando:
 - 21.1.4.1 Quando convocado, solicitar dilação de prazo previamente definido, e, mesmo depois de concedida a prorrogação, não cumprir com a obrigação;
 - 21.1.4.2 Apresentar interposição de recurso meramente protelatório, bem como solicitar o prazo para manifestação e não apresentar os memoriais recursais, visando apenas tumultuar o certame.
- 21.1.5 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- 21.1.6 Fraudar a licitação;
- 21.1.7 Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 21.1.7.1 Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 21.1.7.2 Induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 21.1.7.3 Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 21.1.8 Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 21.1.9 Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013
- 21.2 Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
 - 21.2.1 Advertência;
 - 21.2.2 Multa;
 - 21.2.3 Impedimento de licitar e contratar e
 - 21.2.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

21.3 Na aplicação das sanções serão considerados:

21.3.1 A natureza e a gravidade da infração cometida;

21.3.2 As peculiaridades do caso concreto;

21.3.3 As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

21.3.4 Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

21.3.5 A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

21.4 **Da dosimetria das penas:**

21.4.1 Infrações cometidas durante a fase de disputa da licitação:

Natureza da infração	Sanção administrativa	Prazo	Multa
Deixar de entregar documentação, amostra ou qualquer outra informação exigida para o certame (subitem 17.1.1).	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	12 meses	Conforme item 17.4.1.1 abaixo.
Não manter a proposta (subitem 17.1.2).	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	12 meses	Conforme item 17.4.1.1 abaixo
Não assinar o contrato ou a Ata de Registro de Preços, ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta (subitem 17.1.3).	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	12 meses	Conforme item 17.4.1.1 abaixo
Ensejar o retardamento da execução do certame (17.1.4).	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	12 meses	10% (dez por cento) sobre o valor total do objeto licitado.
Fazer declaração falsa ou apresentar documentação falsa (subitem 17.1.5)	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública e/ou Declaração de	24 meses	30% do valor do total objeto licitado.





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoça.atende.net

	inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública		
Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza (subitens 17.1.6, 17.1.7 17.1.8 e 17.1.9).	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública e/ou Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública	24 meses	30% do valor total do objeto licitado.

17.4.1.1 Para as infrações que remetem a este item, a sanção de multa será aplicada da seguinte forma:

- Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado para o item ou lote ao qual a proposta se refere, limitada ao valor máximo de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).
- Caso seja comprovada, no processo administrativo sancionador, a ocorrência de reincidência ou má-fé por parte do licitante, a sanção de multa a ser aplicada será de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para o item ou lote ao qual a proposta se refere, não se aplicando, nesta hipótese, o limite máximo previsto na alínea "a" deste item.

21.4.2 Infrações cometidas durante a execução contratual:

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	SANÇÃO	PRAZO	MULTA
01	Permitir situação que crie a possibilidade ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais; por ocorrência.	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	06 meses	4,0% por dia, do valor total do Contrato/Ata de RP
02	Usar indevidamente informações sigilosas a que teve acesso; por ocorrência.	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	06 meses	4,0% por dia do valor total do Contrato/Ata de RP
03	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso	Impedimento de Licitar e	06 meses	3,2% por dia do valor da parcela





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

	fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	Contratar com a Administração Pública		em atraso
04	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes; por ocorrência.	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	12 meses	3,2% do valor total do Contrato/Ata de RP
05	Recusar-se a executar serviço de assistência técnica no prazo de garantia determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado; por ocorrência;	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	06 meses	1,6% por dia do valor total do Contrato/Ordem de Compras
06	Fornecer informação pérvida de serviço ou troca/substituição de produto; por ocorrência.	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	06 meses	0,4% por dia do valor total do Contrato/Ata de RP
07	Não efetuar o pagamento de seguros, encargos fiscais e sociais, assim como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do Contrato/Ata de Registro de Preços; por dia e por ocorrência;	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	12 meses	3,2% por dia do valor total do Contrato/Ata de RP
08	Não efetuar a reposição de produtos/serviços danificados e/ou com defeito no prazo de garantia, por motivo e por dia, limitada a incidência a 10 (dez) dias úteis. Após o décimo dia e a critério da Administração, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto e/ou a sua substituição, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução parcial da obrigação assumida	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	06 meses	1,6% por dia do valor dos itens danificados e/ou com defeito
09	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus anexos, mesmo que não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração	12 meses	0,8% por dia do valor total do Contrato/Ata de RP





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

	notificada pela FISCALIZAÇÃO; por ocorrência.	Pública		
10	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO, por ocorrência;	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	06 meses	0,8% por dia do valor total do Contrato/Ata de RP
11	Não iniciar execução de serviço nos prazos estabelecidos, observados os limites mínimos estabelecidos pelo Contrato/Ata de Registro de Preços; por serviço, por ocorrência.	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	12 meses	0,4% por dia do valor total do Contrato/Ata de RP
12	Não disponibilizar os materiais/equipamentos, em número mínimo, treinamento, suporte e demais necessários à realização dos serviços do escopo do contrato; por ocorrência.	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	06 meses	4,0% por dia do valor total do Contrato/Ata de RP
13	Não ressarcir o órgão por eventuais danos causados por sua culpa, em equipamentos, dados, etc.	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	12 meses	0,4% por dia do valor total do Contrato/Ata de RP
14	Não substituir funcionário que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do Município de Palhoça, por funcionário e por dia;	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	06 meses	0,2% por dia do valor total do Contrato/Ata de RP
15	Não prestar os serviços no prazo definido, por dia de atraso na prestação dos serviços, limitados a 30% (trinta por cento) do mesmo valor. Nesta hipótese, o atraso injustificado por período superior a 30 (trinta) dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível com as sanções previstas nesse edital, como também a inexecução total do contrato/ata de	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	12 meses	1% por dia do valor dos serviços/materiais entregues com atraso





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

	RP.			
16	Dar causa a rescisão do contrato/ata de RP, ocasionando na rescisão por ato unilateral da administração.	Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública	12 meses	10,0% do valor total do Contrato/Ata de RP

21.4.3 Para as infrações não previstas na tabela de sanções acima, fica estabelecido os seguintes percentuais para aplicação de penalidades, incidente sobre o valor total do Contrato/Ata de RP:

- 0,3% por dia, para infrações leves;
- 2,0% por dia, para infrações médias;
- 3,5% por dia, para infrações graves;

21.5 **DA REINCIDÊNCIA** - Será considerada como infração reincidente aquela cometida por mais de uma vez dentro do período de 12 (doze meses), tendo sua origem o mesmo motivo e/ou natureza.

21.5.1 Na hipótese de reincidência, na aplicação das sanções, a nova sanção deve ser aplicada em prazo equivalente ao dobro da aplicada anteriormente.

21.5.2 Na hipótese de reincidência, na aplicação das multas, a nova multa deve ser aplicada em percentual equivalente ao dobro da aplicada anteriormente.

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

21.7 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 22.1.1, 22.1.2, 22.1.3 e 22.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

21.8 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 22.1.5, 22.1.6, 22.1.7 e 22.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 22.1.1, 22.1.2, 22.1.3 e 22.1.4 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

21.9 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 22.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação. Após 30 (trinta) dias da falta de execução do objeto, será considerada inexecução total do contrato, o que ensejará a rescisão contratual;





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- 21.10 As sanções de natureza pecuniária serão diretamente descontadas de créditos que eventualmente detenha a CONTRATADA ou efetuada a sua cobrança na forma prevista em lei.
- 21.11 As sanções previstas não poderão ser relevadas, salvo ficar comprovada a ocorrência de situações que se enquadrem no conceito jurídico de força maior ou casos fortuitos, devidos e formalmente justificados e comprovados, e sempre a critério da autoridade competente, conforme prejuízo auferido.
- 21.12 A apuração de responsabilidade relacionada às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 21.13 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 21.14 Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 21.15 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 21.16 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.
- 21.17 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados;
- 21.18 As penalidades acima relacionadas não são exaustivas, mas sim exemplificativas, podendo outras ocorrências ser analisadas e ter aplicação por analogia e de acordo com a Lei Federal nº 14.133/21;
- 21.19 As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.
- 21.20 DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO - Os licitantes e o contratado devem observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida à subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.
- 21.20.1 PARA OS PROPÓSITOS DESTA CLÁUSULA, DEFINEM-SE AS SEGUINTE PRÁTICAS:





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- a) **PRÁTICA CORRUPTA:** Oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução do contrato;
- b) **PRÁTICA FRAUDULENTA:** A falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução do contrato;
- c) **PRÁTICA CONLUIADA:** Esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- d) **PRÁTICA COERCITIVA:** Causar danos ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.
- e) **PRÁTICA OBSTRUTIVA:** Destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

22. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 22.1 Comparecer à reunião inicial convocada pela Contratante para alinhamento da execução contratual.
- 22.2 Disponibilizar mecanismos que permitam à Contratante gerenciar, editar, atualizar e publicar os fluxos conversacionais e demais conteúdos disponibilizados aos cidadãos, garantindo autonomia da Administração na gestão das informações da plataforma.
- 22.3 Eventuais adaptações ou criações de novas APIs/WebServices pela Prefeitura deverão ser acompanhadas das devidas adaptações pela Contratada.
- 22.4 Todos os dados armazenados ou processados na infraestrutura contratada são de propriedade exclusiva da Contratante, devendo a Contratada assegurar sua confidencialidade, integridade e disponibilidade, bem como garantir sua devolução integral ao término do contrato.
- 22.5 Assinar, quando solicitado, os Termos de Ciência, Confidencialidade e Sigilo necessários à execução contratual.
- 22.6 Observar integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normas aplicáveis ao tratamento, armazenamento, segurança e proteção dos dados tratados durante a execução contratual.
- 22.7 Corrigir, reparar, substituir ou refazer, às suas expensas e sem ônus para a Contratante, os serviços executados com vícios, defeitos, falhas ou em desconformidade com este Termo de Referência.
- 22.8 Atender prontamente às orientações, determinações e solicitações do gestor e dos fiscais do contrato.
- 22.9 Comunicar imediatamente à Contratante qualquer incidente de segurança, indisponibilidade,





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

falha crítica ou fato extraordinário que possa comprometer a execução dos serviços, apresentando as providências adotadas para sua mitigação.

- 22.10 Adotar todas as medidas preventivas necessárias para evitar danos à Contratante, aos seus sistemas, aos seus dados e a terceiros durante a execução dos serviços.
- 22.11 Responsabilizar-se pelo uso regular de licenças, softwares, marcas, patentes e demais direitos de propriedade intelectual necessários à execução contratual, isentando a Contratante de qualquer responsabilidade decorrente de uso irregular.
- 22.12 Responder pelos vícios e defeitos decorrentes da execução do objeto, promovendo sua imediata correção e ressarcindo os prejuízos eventualmente causados à Contratante.
- 22.13 Manter backups, registros (logs) e mecanismos de recuperação de desastres, conforme os requisitos deste Termo de Referência.
- 22.14 Cooperar com o processo de transição contratual ao término da vigência, promovendo a migração dos dados e a transferência ordenada dos serviços para a Contratante ou para nova contratada, sem interrupção dos serviços.
- 22.15 Realizar a manutenção dos sistemas de gestão e serviços implantados nos equipamentos do servidor, de acordo com os prazos estipulados neste Termo de Referência.
- 22.16 Realizar o serviço de setup e transferência/migração da infraestrutura atualmente utilizada pela Contratante para o ambiente de Cloud Server Privada disponibilizado na solução contratada.
- 22.17 Garantir o fornecimento dos serviços contratados com elevado padrão de qualidade, assegurando estabilidade, desempenho e alta disponibilidade da infraestrutura, de forma a atender permanentemente às necessidades da Contratante.
- 22.18 Fornecer, com a maior antecedência possível, a notificação de potenciais interrupções ou degradação do ambiente, viabilizando ações e procedimentos necessários para redução de eventuais impactos.
- 22.19 Recomendar melhorias no ambiente sempre que necessário para que os objetivos e expectativas da Contratante com o projeto e sua continuidade sejam plenamente atendidos.
- 22.20 Dispor de equipe técnica capacitada e qualificada para a execução dos serviços.
- 22.21 Agendar previamente as atividades que exijam paradas dos serviços da Contratante, apresentando as devidas justificativas, que serão objeto de apreciação da Contratante, conforme prazos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 22.22 Garantir que as configurações implementadas não gerem vulnerabilidades no ambiente de tecnologia da informação da Contratante, observando boas práticas de segurança, disponibilidade e desempenho, compatíveis com normas técnicas nacionais e internacionais.
- 22.23 Garantir que as novas configurações implementadas mantenham o pleno funcionamento dos serviços e aplicações da Contratante.
- 22.24 Fornecer cronograma contendo datas e atividades referentes à implantação e migração da infraestrutura, previamente acordado com a Contratante.
- 22.25 Realizar reunião de alinhamento das atividades com a Contratante em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato.





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- 22.26 Apresentar documentação técnica contendo as especificações da infraestrutura de Data Center utilizada na prestação dos serviços, comprovando o atendimento aos requisitos previstos neste Termo de Referência.
- 22.27 Apresentar descritivo técnico dos equipamentos, softwares e demais componentes que compõem a solução ofertada, quando solicitado pela Contratante, para comprovação do atendimento aos requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 22.28 Fornecer à Prefeitura Municipal de Palhoça meio online seguro de consulta e acompanhamento das informações de desempenho e utilização dos recursos da infraestrutura, incluindo consumo de CPU, memória, armazenamento, rede e demais indicadores relevantes.
- 22.29 Apresentar as licenças de todos os softwares necessários ao garantir funcionamento da solução até a data de início da prestação dos serviços.
- 22.30 Prestar os serviços de forma ininterrupta, garantindo velocidade de acesso aos sistemas e estabilidade dos serviços de acordo com as especificações deste Termo de Referência.
- 22.31 Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.
- 22.32 Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto, informação ou documento de interesse da Contratante ou de terceiros aos quais tiver acesso em razão da execução do objeto contratual.
- 22.33 Não reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações obtidas em razão da execução dos serviços, sem autorização prévia e expressa da Contratante.
- 22.34 Não utilizar informações fornecidas pela Contratante para qualquer finalidade diversa da execução do objeto deste contrato.
- 22.35 Para serviços que necessitem de parada do ambiente dos servidores, realizar a execução preferencialmente fora do horário comercial ou em finais de semana, mediante prévio agendamento com a equipe técnica da Contratante.
- 22.36 Garantir que a infraestrutura disponibilizada seja capaz de absorver outros sistemas do legado corporativo da Contratante durante a vigência do contrato, respeitados os limites estabelecidos neste Termo de Referência.
- 22.37 Disponibilizar informações e suporte necessários aos processos de auditoria solicitados pela Contratante.
- 22.38 Permitir a realização de auditorias técnicas relacionadas à verificação do atendimento às especificações previstas neste Termo de Referência.
- 22.39 Prestar os serviços nos prazos máximos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 22.40 Executar os serviços em conformidade com as especificações técnicas exigidas.
- 22.41 Prestar os serviços conforme a demanda requerida pela Contratante, independentemente da localização da sede da empresa.
- 22.42 Responsabilizar-se integralmente pela qualidade dos serviços prestados.
- 22.43 Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, incluindo salários,





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

encargos trabalhistas, previdenciários, seguros, impostos, taxas e demais obrigações legais relativas aos seus empregados.

- 22.44 Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus funcionários e pelos atos por eles praticados, respondendo por eventuais danos pessoais ou materiais causados a terceiros durante a execução dos serviços.
- 22.45 Utilizar profissionais devidamente habilitados e com conhecimentos compatíveis com os serviços a serem executados, em conformidade com as normas vigentes.
- 22.46 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação em vigor, não havendo qualquer vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o Município de Palhoça.
- 22.47 Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao Município de Palhoça ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos.
- 22.48 Fornecer, sempre que solicitado pela gestão contratual, todas as informações relativas à execução dos serviços.
- 22.49 Comunicar à Secretaria solicitante, com antecedência, a ocorrência de qualquer fato ou condição que possa atrasar ou impedir a execução dos serviços.
- 22.50 Atender às legislações federais, estaduais e municipais vigentes.
- 22.51 Encaminhar relatórios referentes à execução dos serviços sempre que solicitado pela Contratante, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.
- 22.52 Fornecer contatos atualizados para comunicação técnica e administrativa, informando previamente qualquer alteração.
- 22.53 Prestar todos os esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

23. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 23.1 Proporcionar à Contratada todas as condições e facilidades necessárias ao adequado cumprimento das obrigações contratuais.
- 23.2 Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.
- 23.3 Designar formalmente servidor ou comissão responsável pela gestão e fiscalização do contrato, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, competindo a estes acompanhar, orientar, registrar ocorrências e verificar a correta execução dos serviços contratados.
- 23.4 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência e demais instrumentos contratuais.
- 23.5 Efetuar o pagamento à Contratada dentro do prazo estipulado, desde que cumpridas todas as obrigações contratuais e atendidas as condições estabelecidas para faturamento.
- 23.6 Comunicar formalmente à Contratada quaisquer irregularidades ou anormalidades verificadas na execução dos serviços, estabelecendo prazo para a devida correção.
- 23.7 Analisar e deliberar sobre solicitações de prorrogação de prazo apresentadas pela Contratada,





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

desde que devidamente justificadas e observadas as disposições legais e contratuais aplicáveis.

- 23.8 Fornecer atestado de capacidade técnica à Contratada, quando solicitado, desde que comprovado o cumprimento satisfatório das obrigações contratuais.
- 23.9 Notificar a Contratada sobre ocorrências ou irregularidades relacionadas à prestação dos serviços.
- 23.10 Aplicar à Contratada as penalidades previstas no edital, no contrato e na legislação vigente, quando constatado o descumprimento das obrigações assumidas.

24. SUBCONTRATAÇÃO

- 24.1 Será admitida a subcontratação exclusivamente para a execução do serviço de comunicação de dados, parte integrante do objeto desta contratação.
- 24.2 Ainda que haja subcontratação parcial, a Contratada permanecerá integral e exclusivamente responsável pela execução de todos os serviços, bem como pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais perante a Contratante.
- 24.3 Em nenhuma hipótese será admitida a transferência total ou parcial das responsabilidades assumidas pela Contratada para terceiros, permanecendo esta responsável por quaisquer atos ou omissões das empresas eventualmente subcontratadas.

Palhoça/SC, 13 de julho de 2026.

PEDRO PAULO DOS PASSOS FREITAS

Secretaria Municipal da Fazenda

ANEXO I

1. DEFINIÇÕES

- a) API Oficial do WhatsApp Business: Interface oficial disponibilizada pela Meta Platforms Inc., destinada à integração de sistemas corporativos com a plataforma WhatsApp Business, permitindo o envio e recebimento de mensagens, automação de atendimentos, integração com assistentes virtuais, gerenciamento de conversas e demais funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante.
- b) Ativos de Informação: Conjunto de dados, informações, sistemas, aplicações, meios de armazenamento, transmissão e processamento, bem como os recursos tecnológicos e pessoas que possuem acesso às informações necessárias à execução do objeto contratual.





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

- c) **Computação em Nuvem (Cloud Computing):** Modelo de disponibilização de recursos computacionais por meio da internet, permitindo acesso sob demanda a serviços configuráveis, tais como processamento, armazenamento, aplicações e demais recursos tecnológicos, que podem ser provisionados e escalados com agilidade e reduzido esforço de gerenciamento.
- d) **Fluxos Conversacionais de Atendimento:** Conjunto de roteiros, regras de negócio, menus, respostas automatizadas e processos utilizados pelo Assistente Virtual Inteligente (Chatbot) para conduzir o atendimento dos usuários, permitindo sua edição, parametrização e customização conforme as necessidades da Contratante.
- e) **Fornecedor de Nuvem (Cloud Provider):** Empresa responsável pela disponibilização da infraestrutura tecnológica e dos serviços de computação em nuvem utilizados pela solução contratada.
- f) **Inteligência Artificial (IA):** Conjunto de tecnologias utilizadas pela solução para compreender solicitações dos usuários em linguagem natural, interpretar intenções, automatizar atendimentos, gerar respostas e apoiar a tomada de decisões durante a interação com o cidadão.
- g) **Portal de Administração da Solução:** Interface web disponibilizada pela Contratada destinada ao gerenciamento da solução, permitindo a administração dos usuários, perfis de acesso, fluxos conversacionais, integrações, configurações, relatórios e demais funcionalidades administrativas previstas neste Termo de Referência.
- h) **Rápida Elasticidade:** Característica da computação em nuvem que permite ampliar ou reduzir automaticamente os recursos computacionais disponibilizados à solução, conforme a demanda de utilização, mantendo o desempenho e a disponibilidade dos serviços.
- i) **Redundância:** Implementação de mecanismos tecnológicos destinados a assegurar a continuidade da operação da solução mediante utilização de recursos alternativos ou redundantes, minimizando riscos de indisponibilidade e perda de dados.
- j) **Serviço Mensurado (Pay-As-You-Go – PAYG):** Modelo de contratação em que a utilização dos recursos computacionais é monitorada e faturada conforme o consumo efetivamente realizado, permitindo maior eficiência na utilização dos recursos públicos.
- k) **Serviços de Computação em Nuvem:** Serviços disponibilizados por meio de infraestrutura em nuvem, abrangendo, entre outros, os modelos Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS) e Infrastructure as a Service (IaaS), conforme aplicável à solução contratada.
- l) **SLA (Service Level Agreement) – Acordo de Nível de Serviço:** Instrumento que estabelece os níveis mínimos de desempenho, disponibilidade, atendimento,





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

suporte e qualidade que deverão ser observados pela Contratada durante a execução contratual.

- m) Solução SaaS (Software as a Service):** Modelo de disponibilização de software em ambiente de computação em nuvem, acessado via internet, no qual a Contratada é responsável pela hospedagem, manutenção, atualização, disponibilidade e suporte da plataforma, cabendo à Contratante apenas sua utilização conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

2. MODELOS DE SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

- a) Infrastructure as a Service (IaaS):** Modelo de serviço em computação em nuvem no qual o provedor disponibiliza recursos fundamentais de infraestrutura, como processamento, armazenamento, redes e demais componentes computacionais, permitindo ao cliente instalar, configurar e gerenciar sistemas operacionais, aplicações e demais softwares necessários à sua operação.
- b) Platform as a Service (PaaS):** Modelo de serviço em computação em nuvem no qual o provedor disponibiliza ambiente completo para desenvolvimento, implantação, execução e gerenciamento de aplicações, incluindo linguagens de programação, bibliotecas, ferramentas e serviços necessários ao desenvolvimento de software, cabendo ao cliente gerenciar apenas as aplicações desenvolvidas.
- c) Software as a Service (SaaS):** Modelo de serviço em computação em nuvem no qual a aplicação é disponibilizada ao usuário por meio da internet, sendo integralmente gerenciada pelo provedor, incluindo infraestrutura, atualizações, manutenção, disponibilidade e segurança. O usuário utiliza a solução mediante acesso remoto, gerenciando apenas suas configurações e dados, sem necessidade de aquisição ou administração de infraestrutura própria.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Solução web de atendimento digital inteligente, disponibilizada no modelo Software as a Service (SaaS), destinada à prestação de serviços de autoatendimento simultâneo por meio de Assistente Virtual Inteligente (Chatbot), integrada à API Oficial do WhatsApp Business, contemplando ainda os serviços de homologação, implantação, parametrização, desenvolvimento e configuração dos fluxos conversacionais, integrações com sistemas corporativos da Contratante, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, suporte técnico especializado, treinamento dos usuários e demais serviços necessários ao pleno funcionamento da solução, conforme as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

4. COMPOSIÇÃO DA SOLUÇÃO





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

A solução contratada deverá contemplar, no mínimo, os seguintes componentes e funcionalidades:

- a) disponibilizar Assistente Virtual Inteligente (Chatbot) com recursos de Inteligência Artificial, capaz de realizar o atendimento inicial automatizado, interpretar solicitações em linguagem natural, efetuar a triagem dos usuários e direcionar os atendimentos ao operador humano, quando necessário;
- b) disponibilizar menus de navegação e atalhos para acesso rápido às principais informações e serviços disponibilizados pela Administração;
- c) utilizar a API Oficial do WhatsApp Business como canal de comunicação com os usuários, permitindo o envio e recebimento de mensagens de forma integrada à solução;
- d) disponibilizar Interface de Programação de Aplicações (API) aberta, permitindo a integração da solução com sistemas corporativos da Prefeitura Municipal de Palhoça e demais soluções autorizadas pela Contratante;
- e) permitir acesso simultâneo à plataforma por todos os perfis de usuários contratados, sem prejuízo ao desempenho da solução;
- f) disponibilizar mecanismo de pesquisa de atendimentos, permitindo consultas por número do contato, nome, assunto, protocolo, data, período ou outros filtros disponíveis na plataforma;
- g) permitir a utilização de marcadores, etiquetas ou classificações dos atendimentos, possibilitando, no mínimo, os status "Aguardando Atendimento", "Em Atendimento" e "Atendimento Finalizado", bem como outros definidos pela Contratante;
- h) possuir compatibilidade com os principais navegadores de mercado, incluindo, no mínimo, Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge, ou versões superiores compatíveis durante toda a vigência contratual;
- i) fornecer toda a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da solução, incluindo hospedagem, processamento, armazenamento, segurança, disponibilidade, atualização e manutenção da plataforma, cabendo à Contratante apenas a administração da solução contratada e a utilização de suas funcionalidades.

5. MÓDULO RECEPTIVO

A solução deverá disponibilizar Módulo Receptivo destinado ao recebimento, gerenciamento e tratamento das mensagens encaminhadas pelos cidadãos à Prefeitura Municipal de Palhoça, por meio da API Oficial do WhatsApp Business, permitindo o atendimento de mensagens de texto, áudio e demais formatos compatíveis com a plataforma.





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

O Módulo Receptivo deverá contemplar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) permitir a configuração de respostas automáticas por meio do Assistente Virtual Inteligente (Chatbot), realizando o atendimento inicial do usuário antes do eventual direcionamento ao atendente humano;
- b) permitir a configuração de mensagens automáticas para atendimentos realizados fora do horário de expediente da Prefeitura Municipal de Palhoça, incluindo finais de semana, feriados e pontos facultativos, possibilitando a parametrização de horários distintos conforme a Secretaria ou unidade administrativa responsável pelo atendimento;
- c) identificar automaticamente os retornos realizados pelo mesmo usuário dentro da janela de atendimento de 24 (vinte e quatro) horas, considerando-os como continuidade da conversa anteriormente iniciada, de forma que não sejam contabilizados como novo atendimento para fins de consumo da franquia contratada, observadas as regras de funcionamento da API Oficial do WhatsApp Business e da solução ofertada;
- d) permitir que os atendimentos iniciados pelo cidadão sejam encaminhados ao operador humano sempre que necessário, preservando o histórico da conversa e garantindo a continuidade do atendimento sem perda das informações já registradas;
- e) permitir o encaminhamento e a transferência de atendimentos entre atendentes, setores ou unidades administrativas, mantendo íntegro todo o histórico das conversas, documentos, registros e interações realizadas, assegurando a continuidade do atendimento sem perda de informações.
- f) permitir que a Contratante mantenha controle sobre os fluxos conversacionais, menus, respostas automatizadas e demais conteúdos disponibilizados aos cidadãos, por meio de funcionalidades que possibilitem sua criação, edição, atualização, publicação e gerenciamento, observadas as permissões definidas para cada perfil de acesso.

6. PERFIS DE ACESSO

A solução deverá disponibilizar controle de acesso por perfis de usuários, permitindo a definição de permissões específicas conforme as atribuições de cada perfil, observados os princípios da segregação de funções e da segurança da informação.

A solução deverá contemplar, no mínimo, os seguintes perfis de acesso:

- a) Perfil Gerenciador e Configurador: destinado aos administradores da solução, permitindo a parametrização da plataforma, criação, edição e publicação dos fluxos conversacionais, configuração do Assistente Virtual Inteligente (Chatbot),





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

gerenciamento das integrações, administração dos usuários, definição dos perfis de acesso, concessão e revogação de permissões, bem como demais configurações necessárias ao funcionamento da solução.

- b) Perfil Administrador: destinado aos gestores da Prefeitura responsáveis pelo acompanhamento da operação da solução, permitindo o monitoramento dos atendimentos realizados, acompanhamento das filas de atendimento, consulta aos históricos das conversas, acesso aos relatórios gerenciais, indicadores de desempenho, métricas operacionais e gerenciamento dos usuários vinculados às respectivas unidades administrativas.
- c) Perfil Operacional (Atendente Humano): destinado aos servidores responsáveis pela execução dos atendimentos aos cidadãos, permitindo o recebimento e tratamento das conversas encaminhadas pelo Assistente Virtual Inteligente (Chatbot), registro das interações, utilização de marcadores, consulta ao histórico de atendimento e demais funcionalidades necessárias à execução das atividades operacionais.

A solução deverá permitir o acesso simultâneo por múltiplos usuários, sem prejuízo ao desempenho da plataforma, observando a quantidade de acessos contratados.

O gerenciamento dos perfis, permissões e usuários deverá ser realizado pelo Perfil Gerenciador e Configurador, permitindo à Contratante incluir, alterar, bloquear, desbloquear ou excluir usuários, bem como alterar perfis e permissões sempre que necessário, sem qualquer dependência da Contratada, ressalvadas as hipóteses que demandem suporte técnico especializado.

7. RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES

A solução deverá disponibilizar funcionalidades para emissão de relatórios gerenciais e operacionais, permitindo o acompanhamento da utilização da plataforma, do desempenho dos atendimentos e dos indicadores necessários à gestão da solução.

A ferramenta deverá disponibilizar, no mínimo, relatórios gerenciais consolidados contendo informações estatísticas sobre a operação da solução, contemplando, entre outros:

- a) quantidade de atendimentos realizados;
- b) quantidade de atendimentos não concluídos;
- c) quantitativo de atendimentos encaminhados para atendimento humano por unidade administrativa ou setor;
- d) tempo médio de atendimento;
- e) motivos de encerramento dos atendimentos;
- f) demais indicadores operacionais disponibilizados pela solução.





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

A solução deverá disponibilizar relatórios gerenciais individualizados por usuário, permitindo consultas, no mínimo, sobre:

- a) período de atendimento;
- b) quantidade de atendimentos realizados;
- c) classificação dos atendimentos;
- d) atendimentos solucionados;
- e) atendimentos pendentes ou não concluídos;
- f) mensagens enviadas;
- g) mensagens entregues;
- h) demais indicadores disponibilizados pela plataforma.

Os relatórios deverão permitir a aplicação de filtros de pesquisa e a exportação dos dados, no mínimo, nos formatos CSV, XLSX e PDF.

Sempre que disponível na solução ofertada, os relatórios deverão possibilitar consultas por período, unidade administrativa, usuário, fluxo conversacional, canal de atendimento e demais filtros compatíveis com as funcionalidades da plataforma.

8. ESPECIFICAÇÕES GERAIS DA SOLUÇÃO

Segurança da Informação e Proteção de Dados

- a) conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normas aplicáveis, evidenciando os mecanismos utilizados para tratamento, armazenamento, confidencialidade, integridade, disponibilidade e proteção dos dados;
- b) armazenamento seguro das credenciais dos usuários, mediante utilização de mecanismos de criptografia;
- c) registros de auditoria (logs) das operações realizadas na plataforma, permitindo rastreabilidade das ações executadas pelos usuários;
- d) realização automática de cópias de segurança (backups), sem necessidade de intervenção da Contratante;
- e) mecanismos de restauração dos backups e disponibilização das cópias integrais à Contratante sempre que solicitado, sem custos adicionais.

Integrações e Infraestrutura da Solução

- a) integração da solução com a API Oficial do WhatsApp Business;
- b) integração com, pelo menos, um sistema corporativo da Prefeitura por meio de Interface de Programação de Aplicações (API);
- c) funcionamento integral da solução em ambiente web;





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

d) arquitetura da solução com mecanismos de redundância em ambiente de nuvem, destinados à manutenção da disponibilidade dos serviços.

Inteligência Artificial e Fluxos Conversacionais

- a) funcionamento do Assistente Virtual Inteligente (Chatbot) utilizando processamento de linguagem natural;
- b) utilização de recursos de Inteligência Artificial para interpretação das solicitações dos usuários e evolução dos atendimentos automatizados;
- c) construção, parametrização e gerenciamento dos fluxos conversacionais;
- d) demonstração prática de, no mínimo, um fluxo conversacional completo de interesse da Administração, contemplando:
 - atendimento automatizado inicial;
 - apresentação de menus de navegação;
 - coleta de informações do usuário;
 - transferência do atendimento para operador humano;
 - encerramento do atendimento.

Funcionalidades da Plataforma

- a) funcionamento dos perfis de acesso previstos neste Termo de Referência, contemplando:
 - Perfil Gerenciador;
 - Perfil Administrador;
 - Perfil Operacional (Atendente Humano);
- b) acesso simultâneo à plataforma por todos os perfis contratados;
- c) mecanismo de pesquisa de atendimentos utilizando, entre outros critérios:
 - número do contato;
 - assunto;
 - data;
 - histórico da conversa;
- d) utilização de marcadores ou classificações dos atendimentos, permitindo identificar, no mínimo:
 - aguardando atendimento;
 - em atendimento;
 - atendimento finalizado;
- e) emissão de relatórios gerenciais de utilização da plataforma, estatísticas de atendimento, desempenho e indicadores operacionais.

Desempenho e Compatibilidade

- a) tempo médio de resposta do Assistente Virtual Inteligente (Chatbot);
- b) funcionamento da solução com múltiplos acessos simultâneos, sem degradação





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoça.atende.net

perceptível do desempenho;

c) compatibilidade da plataforma com os principais navegadores disponíveis no mercado, incluindo, no mínimo:

- Google Chrome;
- Mozilla Firefox;
- Microsoft Edge;

ou versões superiores compatíveis durante toda a vigência contratual.

Critérios Gerais de Avaliação

- a) estabilidade da solução;
- b) usabilidade da plataforma;
- c) desempenho operacional;
- d) facilidade de navegação;
- e) aderência às funcionalidades exigidas;
- f) segurança da informação;
- g) integração entre os módulos da solução;
- h) conformidade com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

ANEXO II – CHECKLIST DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

Os requisitos assinalados como "Atende Parcialmente" somente poderão ser considerados para fins do limite de até 10% previsto no Termo de Referência quando, a critério da Comissão Especial de Avaliação, dependerem exclusivamente de parametrização ou configuração da solução já existente, não comprometerem sua utilização, puderem ser implementados até o término do prazo de implantação e não implicarem custos adicionais para a Contratante, observado o disposto no Termo de Referência.

Os requisitos classificados como "Atende Parcialmente" deverão observar integralmente o disposto no item da Prova de Conceito deste Termo de Referência, não sendo sua marcação suficiente para aprovação automática da solução.

BLOCO 1 – Plataforma

Item	Atende	Atende Parcialmente	Não Atende	OBS
-------------	---------------	----------------------------	-------------------	------------





**ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA**

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

Plataforma Web	☐	☐	☐
Integração com a API Oficial do WhatsApp Business	☐	☐	☐
Compatibilidade com Google Chrome	☐	☐	☐
Compatibilidade com Microsoft Edge	☐	☐	☐
Compatibilidade com Mozilla Firefox	☐	☐	☐
Acesso simultâneo pelos perfis contratados	☐	☐	☐

BLOCO 2 – Inteligência Artificial

Item	Atende	Atende Parcialmente	Não Atende	OBS
Atendimento em linguagem natural	☐	☐	☐	
Construção de fluxos conversacionais	☐	☐	☐	
Edição de fluxos conversacionais	☐	☐	☐	
Menus de atendimento	☐	☐	☐	
Encaminhamento do chatbot para atendente humano	☐	☐	☐	
Aprendizagem baseada em Inteligência Artificial	☐	☐	☐	





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

BLOCO 3 – Administração da Plataforma

Item	Atende	Atende Parcialmente	Não Atende	OBS
Perfil Gerenciador	☐	☐	☐	
Perfil Administrador	☐	☐	☐	
Perfil Operacional (Atendente)	☐	☐	☐	
Cadastro de usuários	☐	☐	☐	
Controle e alteração de permissões	☐	☐	☐	

BLOCO 4 – Atendimento

Item	Atende	Atende Parcialmente	Não Atende	OBS
Transferência do Chatbot para atendente humano	☐	☐	☐	
Transferência entre atendentes	☐	☐	☐	
Transferência entre setores/unidades	☐	☐	☐	
Preservação do histórico das conversas	☐	☐	☐	
Mensagens automáticas fora do expediente	☐	☐	☐	





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

Regra de retorno em até 24 horas ☐ ☐ ☐

BLOCO 5 – Segurança da Informação

Item	Atende	Atende Parcialmente	Não Atende	OBS
Armazenamento seguro das credenciais (criptografia)	☐	☐	☐	
Registros de auditoria (logs)	☐	☐	☐	
Execução automática de backups	☐	☐	☐	
Restauração dos backups	☐	☐	☐	

BLOCO 6 – Integrações

Item	Atende	Atende Parcialmente	Não Atende	OBS
Integração com a API Oficial do WhatsApp Business	☐	☐	☐	
Integração com API da Prefeitura Municipal	☐	☐	☐	
Redundância da solução em ambiente de nuvem	☐	☐	☐	

BLOCO 7 – Relatórios

Item	Atende	Atende Parcialmente	Não Atende	OBS
------	--------	---------------------	------------	-----





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA

Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

Relatórios gerenciais	☐	☐	☐
Relatórios por usuário	☐	☐	☐
Pesquisa e filtros dos atendimentos	☐	☐	☐
Exportação em CSV	☐	☐	☐
Exportação em XLSX	☐	☐	☐
Exportação em PDF	☐	☐	☐

BLOCO 8 – Gestão da Plataforma

Item	Atende	Atende Parcialmente	Não Atende	OBS
Criar fluxos conversacionais	☐	☐	☐	
Editar fluxos conversacionais	☐	☐	☐	
Publicar fluxos conversacionais	☐	☐	☐	
Desativar fluxos conversacionais	☐	☐	☐	
Alterar mensagens automáticas	☐	☐	☐	
Alterar menus de atendimento	☐	☐	☐	





ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA
Av. Hilza Terezinha Pagani, 280 - Parque Residencial Pagani, Palhoça/SC.
FONE: 3220-0300 – CNPJ: 82.892.316/0001-08 – CEP: 88 130-900
site: palhoca.atende.net

Configurar respostas
automáticas

☐☐☐

RESULTADO DA AVALIAÇÃO

Total de requisitos avaliados:

Requisitos atendidos:

Requisitos parcialmente atendidos:

Requisitos não atendidos:

Percentual de atendimento: %

Conclusão:

☐ Aprovada

☐ Reprovada

Observações:

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 14/07/2026 16:33 -03:00 -03
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/pc882ccef64a55>

