



## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2026/IPPA

**CONTRATANTE:**

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO SERVIDORES PÚBLICOS DO  
MUNICÍPIO DE PALHOÇA - IPPA

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada e homologada pela plataforma *WhatsApp Business API* para fornecimento de solução integrada de atendimento *online*, por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via *WhatsApp* e *Webchat*, mediante utilização de *chatbot*.

**VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO:**

R\$ 14.400,00 (quatorze mil e quatrocentos reais)

**LOCAL DA SESSÃO:**

Portal de Compras Públicas

**DATA DA SESSÃO PÚBLICA:**

Dia: 02/09/2026 às 14h (horário de Brasília)

**REGIME DE CONTRATAÇÃO:**

Contrato de Prestação de Serviços Continuados

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO:**

Menor preço global

**MODO DE DISPUTA:**

Aberto

**PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS:**

EXCLUSIVO ME/EPP/EQUIPARADAS, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e Lei nº 123/2006 e suas respectivas alterações.

**ATENÇÃO!**

Trata-se de licitação para **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**. Ao preencher a proposta no Portal de Compras Públicas não deve ser inserida nenhuma informação em relação LICITANTE, sob pena de desclassificação.



**IPPA – SETOR ADMINISTRATIVO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2026/IPPA**

O Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Palhoça - IPPA torna público que está instaurando licitação, através do presente instrumento, nos termos da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e suas alterações, pela Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar 147/2014 e demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO**, segundo as condições estabelecidas no presente Edital e seus Anexos, cujos termos igualmente o integram.

Os trabalhos serão conduzidos por servidor designado, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos diretamente para a página eletrônica [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br). O servidor terá, dentre outras, as seguintes atribuições: coordenar o processo licitatório; receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pela sua equipe responsável pela sua elaboração; conduzir a sessão pública na internet; verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos neste edital; dirigir a etapa de lances; verificar e julgar as condições de habilitação; receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão; indicar o vencedor do certame; conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e encaminhar o processo devidamente instruído a autoridade responsável pela adjudicação e propor a homologação.

## **1. DO OBJETO.**

A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada e homologada pela plataforma *WhatsApp Business API* para fornecimento de solução integrada de atendimento *online*, por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via *WhatsApp* e *Webchat*, mediante utilização de *chatbot*, conforme especificação contida nos anexos, partes integrantes deste Edital;

**1.1. O critério de julgamento adotado será o menor preço global**, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

**1.2. Integram este processo os seguintes anexos:**

- ANEXO I – DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA;
- ANEXO II – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR;
- ANEXO III – TERMO DE REFERÊNCIA;
- ANEXO IV – MODELO DA PROPOSTA;
- ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO UNIFICADA;
- ANEXO VI – DECLARAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA (MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE);
- ANEXO VII – MINUTA DO CONTRATO;
- ANEXO VIII – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE
- ANEXO IX – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO POC



## 2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. O crédito necessário ao atendimento das despesas da presente licitação correrá à conta do orçamento elencado no Documento de Formalização de Demanda.

## 3. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**.

3.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

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

3.4. Fica vedada a participação, na presente Licitação:

3.4.1. De pessoa jurídica que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

b) autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

3.4.1.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau;

3.4.2. De agente público do órgão ou entidade licitante;

3.4.2.1. A vedação de que trata o item 3.4.2 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3.4.3. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

3.4.4. De empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

**3.4.5.** De sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

**3.4.6.** De pessoas jurídicas que sejam de propriedade ou tenham vínculo com parlamentares ou seus cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, ou nas quais qualquer deles figure como dirigente, gerente, cotista, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto;

**3.4.7.** De pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

**3.4.8.** De cooperativas e/ou instituições sem fins lucrativos cujos estatutos e objetivos sociais não prevejam ou não estejam de acordo com o objeto ora licitado;

**3.4.9.** Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

**3.4.10.** De empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;

**3.4.11.** Em processo de falência;

**3.4.11.1.** As empresas que estiverem em recuperação judicial deverão durante a fase de habilitação apresentar o Plano de Recuperação já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, sem prejuízo do atendimento a todos os requisitos de habilitação econômico-financeira estabelecidos no edital;

**3.4.12.** De pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

**3.4.13.** O impedimento de que trata o item 3.4.12 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

**3.4.14.** Do autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

**3.4.15.** De empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

**3.4.16.** A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.4.14 e 3.4.15 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

**3.4.16.1.** Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

**3.4.17.** O disposto nos itens 3.4.14 e 3.4.15 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

**3.4.18.** Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

**3.4.19. NÃO será permitida a participação de pessoas jurídicas organizadas em consórcio, conforme fase interna do processo;**

**3.5. COMO CONDIÇÃO PARA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO, A LICITANTE ASSINALARÁ “SIM” OU “NÃO” EM CAMPO PRÓPRIO DO SISTEMA ELETRÔNICO, RELATIVO ÀS SEGUINTE DECLARAÇÕES:**

**3.5.1.** Declaro para os devidos fins legais, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato convocatório, ESTAR enquadrado como ME/EPP/COOP conforme Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006, cujos termos declaro conhecer na íntegra, ESTANDO apto, portanto, a exercer o direito de preferência;

**3.5.1.1.** Nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, assinalar o campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aqueles itens;

**3.5.1.2.** Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

**3.5.2.** Declaro que estou ciente e concordo com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que cumpro plenamente os requisitos de habilitação definidos no edital;

**3.5.3.** Declaro sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

**3.5.4.** Declaro para fins do inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, com redação dada pela Emenda Constitucional, nº 20/98, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de que qualquer trabalho a menores de 16 anos;

**3.5.5.** Declaro não possuir em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, nos termos do inciso III e IV do art.1º e no inciso III do art.5º da Constituição Federal;

**3.5.6.** Declaro cumprir as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;

**3.5.7.** Sob pena de desclassificação, declaro que minhas propostas econômicas compreendem a

integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas;

**3.5.8.** Declaro que, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, estou ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que, se aplicado ao número de funcionários da minha empresa, atendo às regras de acessibilidade previstas na legislação.

**3.6.** Caso tenham itens de participação exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, serão indicados no quadro de itens do Termo de Referência (**Anexo III**).

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

**3.6.2.** Não poderão se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado previsto na Lei Complementar N.º 123/2006 as Microempresas (MEI e ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) que se enquadrem em qualquer das exclusões previstas no Art. 3º, §4º da lei nº 123/2006.

**3.6.3.** As disposições a que se refere o caput do art. 4º da Lei nº 14.133/2021 não são aplicadas no caso de licitação para aquisição de bens ou contratação de serviços em geral, ao item cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

**3.7.** Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006;

#### **4. DO CREDENCIAMENTO.**

**4.1.** O Credenciamento é o nível básico do Registro Cadastral no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS** que permite a participação dos interessados na modalidade LICITATÓRIA PREGÃO, em sua FORMA ELETRÔNICA.

**4.2.** O cadastro deverá ser feito no Portal de Compras Públicas, no sítio [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br);

**4.3.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

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

**4.5.** É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no **PORTAL DE**

**COMPRAS PÚBLICAS** e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

**4.5.1.** A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

## **5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.**

**5.1.** Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

**5.2.** Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

**5.3.** Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no capítulo 9 deste Edital.

**5.3.1.** No cadastramento da proposta inicial, será obrigatório o licitante assinalar, em campo próprio do sistema, as declarações elencadas no item 3.6 deste edital.

**5.4.** O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

**5.5.** O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

**5.5.1.** No item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

**5.5.2.** Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

**5.6.** A falsidade da declaração de que trata os itens 5.4 ou 5.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

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

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

e da fase de envio de lances.

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

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

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

**5.10.2.** Os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

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

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

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

**5.12.** O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 5.10 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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

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

## **6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.**

**6.1.** O LICITANTE DEVERÁ ENVIAR SUA PROPOSTA MEDIANTE O PREENCHIMENTO, NO SISTEMA ELETRÔNICO, DOS SEGUINTE CAMPOS:

**6.1.1.** Descrição do objeto, observadas as especificações técnicas mínimas;

**6.1.2.** Preços unitários e preço total, expressos em reais, com até 02 (duas) casas decimais após a vírgula, incluindo todos os impostos, taxas, frete e demais encargos, sem nenhum ônus ao IPPA;

**6.1.3.** Os campos “MARCA”, “FABRICANTE” e “DESCRIÇÃO DETALHADA DO ITEM” deverão ser devidamente preenchidos, conforme segue:

- a) No campo “MARCA” da proposta eletrônica, o fornecedor deverá colocar “**Marca Própria**”.
- b) No campo “FABRICANTE” da proposta eletrônica, o fornecedor deverá colocar “**Fabricação Própria**”.
- c) No campo “DESCRIÇÃO DETALHADA DO ITEM” da proposta eletrônica, deverá ser incluída somente as informações da descrição do Termo de Referência.

**ATENÇÃO!** Trata-se de licitação para **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**. Ao preencher a proposta no Portal de Compras Públicas não deve ser inserida nenhuma informação em relação à LICITANTE, sob pena de desclassificação. Devem-se utilizar as expressões elencadas nas alíneas “a” e “b”, ou expressões similares.

**6.1.4.** Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

**6.1.5.** Para inserção/cadastro de sua proposta inicial, a licitante deverá **observar rigorosamente a descrição e a unidade** de fornecimento do objeto, constante neste Edital e seus Anexos.

**6.1.6.** O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado na etapa de lances, para que no prazo de 02 (DUAS) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada dos documentos exigidos no subitem 10.6 do presente edital;

**6.2.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada;

**6.3.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens ou serviços;

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

**6.5.** O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (SESSENTA) DIAS**, a contar da data de sua apresentação.

**6.6.** Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas, quando participarem de licitações públicas;

**6.7.** Caso exista algum fato que impeça a participação de qualquer licitante, ou o mesmo tenha sido declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública, este fica impedido de participar da presente licitação, correspondendo a simples apresentação da proposta a indicação, por parte do licitante, de que inexistem fatos que impeçam a sua participação na presente licitação, eximindo assim o pregoeiro das sanções previstas em Lei.

## **7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES.**

**7.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data,

horário e local indicados neste Edital.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

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

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

7.5.1. O lance deverá ser ofertado de acordo com o tipo de licitação indicada no preâmbulo deste edital.

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

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

7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser **R\$ 100,00 (cem reais)**.

7.9. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

7.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado, indicado no preâmbulo deste edital.

7.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

7.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos

e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

**7.11.3.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

**7.11.4.** Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

**7.11.5.** Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

**7.12.** Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

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

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

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

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

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

**7.13.** Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

**7.13.1.** Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 7.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

**7.13.2.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

**7.13.3.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

**7.13.4.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

**7.13.5.** Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

**7.13.6.** Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

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

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

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

**7.17.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes do certame, publicada no Portal de Compras Públicas, <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>, quando serão divulgadas data e hora para a sua reabertura. E será reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação..

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

**7.19.** Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

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

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

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

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

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

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

**7.20.1.1.** Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

**7.20.1.2.** Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

**7.20.1.3.** Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

**7.20.1.4.** Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

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

**7.20.2.1.** Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

**7.20.2.2.** Empresas brasileiras;

**7.20.2.3.** Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

**7.20.2.4.** Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

**7.20.2.5.** Permanecendo empate após aplicação de todos os critérios de desempate regulamentados, proceder-se-á a sorteio das propostas empatadas a ser realizado em ato público, utilizando a ferramenta de sorteio da plataforma do Portal de Compras Públicas, durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, com base no art. 28 §2º da IN SEGES/MGI nº 79/2024.

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

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

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

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

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

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

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

## **8. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA.**

**8.1.** A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 (DUAS) HORAS a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

**8.1.1.** Ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

**8.1.2.** Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

**8.2.** A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

**8.2.1.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

**8.3.** Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso.

**8.3.1.** Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

**8.4.** A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

**8.5.** A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

**8.6.** A proposta ATUALIZADA/READEQUADA (modelo Anexo IV) deverá ser apresentada no formato PDF, em papel timbrado da empresa, contendo os dados de identificação (razão social, CNPJ, endereço completo, telefone e e-mail para contato), identificada e assinada na última página e rubricada nas demais pelo representante legal da empresa. Deverá conter, ainda:

- a)** Descrição completa e detalhada de cada item classificado/vencedor, especificando a marca, modelo e o fabricante quando couber;
- b)** Especificação do preço unitário e total de cada item classificado, expresso em reais, com, no máximo, 02 (suas) casas decimais após a vírgula;
- c)** Especificação do valor total da proposta, em numeral e por extenso;
- d)** Declaração de que o preço proposto compreende todas as despesas referentes ao objeto do presente certame;
- e)** Prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da data de sua apresentação;
- f)** Especificação do prazo de entrega do objeto, conforme Termo de Referência, contado do recebimento da Ordem de Compra, expedida pela Secretaria requisitante. O local e demais definições sobre as condições de entrega estão elencadas no **Anexo III** – Termo de Referência. Caso tal prazo seja omitido, ou for superior ao máximo estipulado o pregoeiro o entenderá como sendo igual ao máximo permitido;
- g)** Demais documentos e exigências constantes do Termo de Referência.

**8.7.** O (A) Pregoeiro (a) examinará a aceitabilidade, quanto ao objeto, marca e valor apresentado pela primeira classificada, conforme definido neste Edital e seus Anexos, decidindo motivadamente a respeito.

**8.8.** Após a análise das propostas atualizadas/adequadas ao último lance ofertado, o (a) pregoeiro (a) e equipe de apoio passaram à análise dos documentos de habilitação das empresas arrematantes.

**8.8.1.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, a sessão pública será reiniciada mediante aviso prévio no sistema e a ocorrência será registrada em ata.

**8.9.** As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

## **9. DA FASE DE JULGAMENTO**

**9.1.** COMO CONDIÇÃO PRÉVIA AO EXAME DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO DO LICITANTE DETENTOR DA PROPOSTA CLASSIFICADA EM PRIMEIRO LUGAR, O PREGOEIRO VERIFICARÁ O EVENTUAL DESCUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO, ESPECIALMENTE QUANTO À EXISTÊNCIA DE SANÇÃO QUE IMPEÇA A PARTICIPAÇÃO NO CERTAME OU A FUTURA CONTRATAÇÃO, MEDIANTE A CONSULTA



AOS DOCUMENTOS INSERIDOS NO PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, E AINDA NOS SEGUINTE CADASTROS:

**9.1.1.** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e o e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP ([www.portaldatransparencia.gov.br/](http://www.portaldatransparencia.gov.br/));

**9.1.2.** Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).

**9.1.3.** Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:0>

**9.2.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

**9.3.** Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

**9.3.1.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

**9.3.2.** O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

**9.3.3.** Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

**9.3.4.** No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

**9.4.** Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com este edital

**9.5.** Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

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

**9.6.1.** contiver vícios insanáveis;

**9.6.2.** não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

**9.6.3.** apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

- 9.6.4.** não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 9.6.5.** apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 9.7.** No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexecuibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 9.7.1.** A inexecuibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
- 9.7.1.1.** Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 9.7.1.2.** Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 9.8.** Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:
- 9.8.1.** Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;
- 9.8.2.** No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexecuíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.
- 9.8.3.** Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.
- 9.9.** Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 9.10.** Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 9.10.1.** Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.
- 9.11.** Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

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

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

**9.12.** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;

**9.13.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, **VINTE E QUATRO HORAS DE ANTECEDÊNCIA**, e a ocorrência será registrada em ata;

**9.14.** O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (DUAS) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

**9.14.1.** O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

**9.14.2.** Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta. -

**9.14.3.** Caso a compatibilidade com as especificações demandadas, sobretudo quanto a padrões de qualidade e desempenho, não possa ser aferida pelos meios previstos nos subitens acima, o Pregoeiro exigirá que o licitante classificado em primeiro lugar apresente amostra, sob pena de não aceitação da proposta, no local a ser indicado e dentro de 03 (TRÊS) dias úteis contados da solicitação.

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

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

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

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

**9.14.3.5.** Os exemplares colocados à disposição da Administração serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.

**9.14.3.6.** Após a divulgação do resultado final da licitação, as amostras entregues deverão ser recolhidas pelos licitantes no prazo **de 10 (DEZ) dias**, após o qual poderão ser descartadas pela Administração, sem direito a ressarcimento.

**9.14.3.7.** Os licitantes deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.

**9.15.** Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

**9.16.** Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

**9.17.** O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

**9.17.1.** Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

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

**9.18.** Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

**9.19. PROVA DE CONCEITO:** durante a fase de julgamento das propostas, após a aceitação da proposta readequada pelo Pregoeiro, será convocado o licitante vencedor provisório para a realização da Prova de Conceito, observadas as condições, os procedimentos, os prazos e os critérios estabelecidos no subitem 2.6. do Anexo III – Termo de Referência.

**9.20.** Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta e a avaliação da Prova de Conceito, o Pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

## **10. DA HABILITAÇÃO**

**10.1.** Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica.

**10.2.** Das exigências de habilitação:

**10.2.1.** Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os requisitos de habilitação conforme Termo de Referência.

**10.2.1.1.** É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**, para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou

encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

**10.3.** Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (DUAS) HORAS, sob pena de inabilitação.

**10.4.** Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

**10.5.** Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

**10.6.** Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

**10.6.1.** Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

**10.7.** A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

**9.7.1.** A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

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

**10.9.** A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

**10.10.** Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

**10.11.** Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

**10.12.** Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

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

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

**10.14.** Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

**10.14.1.** Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.

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

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

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

**10.17.1.** Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

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

**10.18.1.** Os documentos exigidos para habilitação que serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **DUAS HORAS**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

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

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

**10.18.4.** Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de

habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

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

**10.19.1.** Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

**10.19.2.** Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

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

**10.21.** Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.

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

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

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

**10.25.** Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

## **11. DOS RECURSOS.**

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

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

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

**11.3.1.** A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

11.3.2. O prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

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

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

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

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

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

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

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

11.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico [www.palhoca.atende.net](http://www.palhoca.atende.net) e [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br).

## **12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA.**

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), ou e-mail, ou de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no **CADASTRO DO PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## **13. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

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

**13.1.1.** 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;

**13.1.2.** Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

**13.1.2.1.** Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

**13.1.2.2.** Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

**13.1.2.3.** Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

**13.1.2.4.** Deixar de apresentar amostra;

**13.1.2.5.** Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

**13.1.3.1.** 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;

**13.1.4.** Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

**13.1.5.** Fraudar a licitação;

**13.1.6.** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

**13.1.6.1.** Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

**13.1.6.2.** Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

**13.1.6.3.** Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

**13.1.7.** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

**13.1.8.** Praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).

**13.2.** 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:

**13.2.1.** Advertência;

**13.2.2.** Multa;

**13.2.3.** Impedimento de licitar e contratar e

**13.2.4.** 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.

**13.3.** Na aplicação das sanções serão considerados:

**13.3.1.** A natureza e a gravidade da infração cometida;

**13.3.2.** As peculiaridades do caso concreto;

**13.3.3.** As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

**13.3.4.** Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

**13.4.** Da dosimetria das penas:

**13.4.1.** 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 13.1.1)                                                                                    | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 12 meses | 10% (dez por cento) sobre o valor total do objeto licitado |
| Não manter a proposta (subitem 13.1.2.)                                                                                                                                                          | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 12 meses | 10% (dez por cento) sobre o valor total do objeto licitado |
| 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 13.1.3.) | 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 13.1.4.)                                                                                                                        | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração         | 24 meses | 30% (trinta por cento) do valor total do objeto licitado   |

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                     |          |                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------|
|                                                                                                                         | o Pública e/ou Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública                                                      |          |                                                          |
| Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza (subitens 13.1.5, 13.1.6, 13.1.7, 13.1.8 e 13.1.9) | 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% (trinta por cento) do valor total do objeto licitado |

**13.4.2. 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% (quatro por cento) 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% (quatro por cento) por dia, do valor total                       |



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA

|    |                                                                                                                                                   |                                                                |          | do<br>Contra<br>to/Ata<br>de RP                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------|
| 03 | Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento          | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 12 meses | 3% (três por cento) por dia do valor da parcela 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% (três por cento) do valor total do Contrato/Ata de RP  |
| 05 | Recursar-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 | 2% (dois por cento) do valor total do Contrato/Ata de RP  |
| 06 | Fornecer informação pérfida de serviço ou troca/substituição de produto; por ocorrência.                                                          | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 06 meses | 0,5% (meio por cento) do valor total do Contra            |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                |          | to/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 RP; por dia e por ocorrência                                                                                                                                                                          | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 12 meses | 3% (três por cento) 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 | 2% (dois por cento) 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 reicidência formalmente notificada pela FISCALIZAÇÃO por ocorrência.                                                                                                                                                                              | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 12 meses | 1% (um por cento) do valor total do Contrato/Ata de RP              |
| 10 | Deixar de cumprir determinação formal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Impedimento de                                                 | 12 meses | 1% (um                                                              |

|    |                                                                                                                                                                           |                                                                |          |                                                                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------|
|    | ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO, por ocorrência;                                                                                                                | Licitar e Contratar com a Administração Pública                |          | por cento) 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 RP, por serviço, por ocorrência;               | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 12 meses | 0,5% (meio por cento) por dia do valor total de 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% (quatro por cento) 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 | 0,5% (meio por cento) do valor total do Contrato/Ata de RP         |
| 14 | Não substituir funcionário que se                                                                                                                                         | Impedimento de                                                 | 06 meses | 0,5% (meio                                                         |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                |          |                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------|
|    | conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do IPPA, por funcionário e por dia;                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Licitar e Contratar com a Administração Pública                |          | por cento) 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 RP | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 12 meses | 1% (um por cento) por dia do valor dos serviços/materiais entregues com atraso |
| 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% (dez por cento) do valor total do Contrato/Ata de RP                       |

13.4.3. 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:

0,5% (meio por cento) por dia, para infrações leves;

2% (dois por cento) por dia, para infrações médias;

3% (três por cento) por dia, para infrações graves;

**13.5. 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.

**13.5.1.** Na hipótese de reincidência, na aplicação das sanções, a nova sanção deve ser aplicada em prazoequivalente ao dobro da aplicada anteriormente;

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

**13.6.** 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;

**13.7.** A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 13.1.1, 13.1.2, 13.1.3 e 13.1.4, 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.

**13.8.** Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 13.1.5, 13.1.6, 13.1.7 e 13.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 13.1.1, 13.1.2, 13.1.3, e 13.1.4, 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 nº 14.133/2021.

**13.9.** 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 13.1.3., caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidade 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;

**13.10.** 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.

**13.11.** 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.

**13.12.** A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização 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.

**13.13.** 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.

**13.14.** Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar outra 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.

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

**13.16.** A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

**13.17.** As penalidades acima relacionadas não são exaustivas, mas sim exemplificativas, podendo outras ocorrências serem analisadas e terem aplicação por analogia e de acordo com a Lei nº 14.133/2021.

**13.18.** As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**13.19. 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.

**13.19.1. PARA OS PROPÓSITOS DESTA CLÁUSULA, DEFINEM-SE AS SEGUINTE PRÁTICAS:**

**a) PRÁTICA CORRUPTA:** Oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução 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.

#### **14. DA ASSINATURA DO CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE**

**14.1.** A proponente vencedora será convocada para a assinatura da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS ou o CONTRATO cuja minuta está em anexo, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da notificação da adjudicação.

**14.2.** Não assinado o contrato no prazo fixado ou na prorrogação, o licitante vencedor perderá o direito

à contratação e serão aplicadas as sanções previstas em Lei 14.133/21;

**14.3** Se o licitante vencedor não assinar o contrato/Ata de Registro de Preços no prazo estabelecido a Prefeitura poderá convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assiná-lo de acordo com o estabelecido na Lei 14.133/21;

**14.4.** São partes integrantes da Ata/Contrato a ser assinado, como se transcritos estivessem, o presente Edital de licitação, seus Anexos e quaisquer complementos, bem como os documentos, propostas e informações apresentadas pelo licitante vencedor e que deram suporte ao julgamento da licitação;

**14.5.** O contrato entrará em vigor na data de sua publicação no PNCP e será válido por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado sucessivamente, se for de interesse de ambas as partes, por até 10 (dez) anos, tendo em vista sua natureza contínua, observadas as diretrizes dos art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021;

**14.6.** Na assinatura da Ata/Contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata.

## **15. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO.**

**15.1. Até 03 (três) dias úteis** antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

**15.2. A IMPUGNAÇÃO DEVERÁ ser realizada EXCLUSIVAMENTE por FORMA ELETRÔNICA no sistema [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br).**

**15.3.** Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até **02 (dois) dias úteis** contados da data de recebimento da impugnação.

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

**15.5.** Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até **03 (três) dias úteis** anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, em campo próprio do Sistema Portal de Compras Públicas no endereço eletrônico [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br).

**15.6.** O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de **02 (dois) dias úteis**, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

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

**15.7.1.** A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

**15.8.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

**15.9.** As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados, bem como outros avisos de ordem geral, serão cadastradas no sítio [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), sendo de

responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

**15.10.** Não serão conhecidas as impugnações apresentadas após o respectivo prazo legal ou, no caso de empresas, que estejam subscritas por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela proponente.

**15.11.** A petição de impugnação apresentada por empresa deve ser firmada por sócio, pessoa designada para a administração da sociedade empresária, ou procurador, e vir acompanhada, conforme o caso, de estatuto ou contrato social e suas posteriores alterações, se houver, do ato de designação do administrador, ou de procuração pública ou particular (instrumento de mandato com poderes para impugnar o Edital).

## **16. DO REAJUSTE, REEQUILÍBRIO E REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS**

### **16.1. Do Reequilíbrio Econômico – Financeiro:**

**16.1.1.** 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;

**16.1.2.** Com relação ao pedido de reequilíbrio econômico da Ata de Registro de Preços:

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

I- comprovação da ocorrência de evento extraordinário, futuro e incerto capaz de desequilibrar a equação econômico-financeira;

II- o evento que desequilibrar a equação econômico-financeira deve ter ocorrido após a apresentação da proposta;

III- o evento que desequilibrar a equação econômico-financeira não pode decorrer de culpa da Contratada;

IV- 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;

VI- 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.

Parágrafo único - 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 bem, não sendo aceitos pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro decorrentes das referidas variações.

**16.1.2.2.** 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.

**16.1.2.3.** 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, como notas fiscais, planilha de custo, tabela de preços de órgãos oficiais.

**16.1.2.4.** 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.

**16.1.2.5.** Neste período a empresa deverá continuar atendendo as Ordens de Compra com os valores inicialmente registrados na licitação.

**16.1.2.6.** 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.

**16.1.2.7.** 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.

**16.1.2.8.** 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.

**16.1.2.9.** 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;
- 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:

h) 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);

i) Lista de preços de fabricantes;

j) Escriturações fiscais e contábeis entre outros.

**16.1.2.10.** 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.

**16.1.2.11.** 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 conseqüências incalculáveis, justificador da revisão.

**16.1.2.12.** 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.

**16.1.2.13.** 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, será utilizado orçamentos fornecidos por estabelecimentos da região e/ou Fonte de Preços. Os orçamentos devem seguir o padrão de pesquisa para formação de preços.

**16.1.2.14.** Será aplicado o mesmo desconto de licitação dado pela empresa sobre o orçamento atualizado;

**16.1.2.15.** 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.

**16.1.2.16.** Caso o valor do item reequilibrado esteja superior ao Orçamento de Referência a 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.

**16.1.2.17.** A administração poderá se valer de outras formas de análise para verificação da variação do item tais como índices divulgados por órgão oficiais.

**16.1.2.18.** A mera oferta de preços inexequíveis no momento do certame não autoriza a realização de reequilíbrio econômico financeiro do contrato.

**16.1.3.** Reequilíbrio econômico-financeiro em caso de obras e serviços de engenharia

**16.1.3.1.** Quando se tratar de requerimento de reequilíbrio econômico-financeiro em contratos de obras e serviços de engenharia o pedido deverá ser solicitado na data de ocorrência do fato gerador, haja vista os requisitos ensejadores e necessários de comprovação.

**16.1.3.2.** A contratada deverá protocolar na Secretaria Municipal gestora do contrato, o pedido de reequilíbrio do item no mês de compra ou execução do mesmo, pois na análise será considerado o custo referencial do item no mês da proposta e o custo referencial no mês do pedido protocolado pela empresa.

**16.1.3.3.** Para os pedidos em que o contratado não executou o item no mês que protocolou o pedido, será considerado para verificar a variação do item o custo referencial do item no mês da proposta e o custo referencial nos meses em que houver medição do item.

**16.1.3.4.** Contratos de obras a qual as medições já foram finalizadas e entregues não cabe pedido de reequilíbrio econômico financeiro.

**16.1.3.5.** A contratada deverá protocolar o pedido de reequilíbrio, contendo as seguintes informações:

**16.1.3.5.1.** Nome da empresa, endereço completo e CNPJ;

**16.1.3.5.2.** Número do Processo Licitatório, Contrato e Ano;

**16.1.3.5.3.** 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;

**16.1.3.5.4.** Planilha aberta contemplando detalhadamente os valores que deram base para a formação de preços na época da proposta e os custos atuais da empresa apontando os itens em desequilíbrio, indicado o valor que a empresa busca a ser reequilibrado pela administração;

**16.1.3.5.5.** Para os itens apontados que estão em desequilíbrio a contratada deverá apresentar documentação comprobatória da ocorrência do evento 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;
- Tabela do Sistema de Referência de Preço (SINAPI, SICRO, BNDES).

**16.1.4.** 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.

**16.1.4.1.** Não será analisado o pedido de reequilíbrio econômico-financeiro quando o requerimento não apresentar a documentação comprobatória necessária do ocorrido.

**16.1.4.2.** No caso de Reequilíbrio Econômico, este deverá seguir as diretrizes da Planilha de composição orçamentária utilizada para formulação de preço pela prefeitura baseada nos sistemas de referência de preço (SINAPI, SICRO, BNDES). O impacto financeiro a ser considerado no cálculo do reequilíbrio é a diferença entre a variação do custo referencial no mês da proposta e o custo referencial no mês do pedido de reequilíbrio protocolado pelo contratado excluindo-se o lucro referencial do BDI.

**16.1.4.3.** A equação a ser utilizada é representada na seguinte fórmula:

Onde:

CSMP = Custo Sinapi mês da proposta

CSMPE = Custo Sinapi Mês Protocolo da

Empresa V = Porcentagem de Variação do Custo.

CC = Custo Contratual

R1 = Custo

Reequilibrado

R = Custo de Recomposição

RBDI – Lucro = Custo de Recomposição com BDI –

lucro QR = Quantidade Remanescente

V Reequilíbrio = Valor a ser Reequilibrado

a) Para a Variação dos Custos considerar o custo referencial Sinapi as datas estipuladas sem incidência do BDI:

Custo Sinapi no (mês/ano) da Proposta = CSMP

Custo Sinapi no (mês/ano) do Pedido protocolado pela empresa = CSMPE

b) Cálculo da Variação:

$V = (CSMPE - CSMP) / CSMP$

V = Porcentagem de variação do custo.

c) Aplicar V sobre o Custo Contratual (CC) (sem BDI) para obter o Custo Reequilibrado

$(R1) R^1 = CC * (1 + V)$

R1 = Custo Reequilibrado

d) A diferença entre o Custo Reequilibrado (R<sup>1</sup>) e o Custo Contratual (CC) representa o Custo de Recomposição (R):

$R = R1 - CC$

R = Custo de Recomposição

e) Descontar o lucro na equação do BDI referencial da proposta. A Multiplicação do Custo de Recomposição (R) sobre o BDI – lucro representará o Custo de Recomposição com BDI – lucro (RBDI – Lucro)

$RBDI - Lucro = R * BDI - Lucro\%$

RBDI – Lucro = Custo de Recomposição com BDI – lucro

f) O Custo de Recomposição com BDI - lucro (RBDI – Lucro) multiplicado pela Quantidade Remanescente (QR) representará o Valor a ser Reequilibrado (VReequilíbrio).

$VReequilíbrio = QR * RBDI - Lucro$

VReequilíbrio = Valor a ser Reequilibrado

**16.1.4.4.** A administração somente irá analisar os pedidos nos quais a porcentagem de variação seja maior que o Lucro Referencial estabelecido no item.

**16.1.4.5.** Considerando o princípio da economicidade, se o valor do cálculo da contratada ficar abaixo do cálculo da Secretaria, o valor a ser adotado será o apresentado pela Contratada.

**16.1.4.6.** Quando o desequilíbrio comprovadamente for positivo, será aplicado sobre o saldo Remanescente Contratual do item na data de protocolo do pedido, ou quando for o caso, quando houver medição do item.

**16.1.4.7.** 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.

**16.1.4.8.** 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.

**16.1.4.9.** 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 Referencia 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.

## **16.2. Do reajuste:**

**16.2.1.** Os contratos com vigência menores de 12 meses (365 dias), não poderão sofrer reajustes, sendo os preços irremovíveis.

**16.2.2.** Os contratos somente podem sofrer reajustamento de preços se tiver prazo de duração superior a 12 (doze) meses. As Atas de Registro de Preços poderão ser reajustadas no momento de sua prorrogação, após 12 meses de vigência.

**16.2.3.** O índice utilizado para obras e serviços de engenharia é o INCC/DI – Índice Nacional da Construção Civil – Disponibilidade Interna.

**16.2.4.** O índice utilizado para os contratos de fornecimento de bens/prestação de serviços comuns é o INPC - Índice Geral de Preços ao Consumidor.

**16.2.5.** O índice utilizado para os contratos de prestação de serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) é o ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação.

**16.2.6.** A periodicidade para efeito de reajuste de preços será contada a partir da data do orçamento estimado, até um ano posterior a este orçamento, devendo seu termo estar fixado no contrato e será aplicada das seguintes formas:

a) No caso do contrato sofrer mais de uma prorrogação e gerar o direito de reajustamento, a

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;

b) 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;

c) 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.

**16.2.7.** 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 nem obrigatório pelo IPPA;

**16.2.8.** 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.

**16.2.9.** Se a empresa até o término do contrato ou da obra não solicitou pedidos de reajuste o mesmo terá seu direito precluso;

**16.2.10.** 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.

**16.2.11.** O IPPA 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.

### **16.3. Da repactuação contratual:**

**16.3.1.** Na forma de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro de contrato utilizada para serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou predominância de mão de obra, por meio da análise da variação dos custos contratuais, devendo estar prevista no edital com data vinculada à apresentação das propostas, para os custos decorrentes do mercado, e com data vinculada ao acordo, à convenção coletiva ou ao dissídio coletivo ao qual o orçamento esteja vinculado, para os custos decorrentes da mão de obra, ou seja, na composição dos valores referenciais deve estar descrito a convenção ou dissídio coletivo de trabalho utilizado.

**16.3.2.** O direito a repactuação será contado a partir da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo do trabalho, para os custos decorrentes de mão de obra. Os demais itens e custos do processo que compõe a planilha de custo seguirá as regras do reajustamento de contrato e o índice definido em contrato.

**16.3.3. Parágrafo Único:** Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação com data base de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos e trabalho das categorias

envolvidas na contratação.

**16.3.4.** As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.

**16.3.5.** A repactuação de preços deverá ser pleiteada pela contratada até a data da prorrogação contratual subsequente ou até o termo final da vigência contratual, sob pena de ocorrer a preclusão lógica de exercer o seu direito.

**16.3.6.** É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**16.3.7.** A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo Máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação.

**16.3.8.** Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas conforme descrito em aditivo de contrato/apostila mento acordado entre as partes.

#### **16.4. Da atualização monetária:**

**16.4.1.** Quanto a Atualização Monetária do contrato, fica estabelecido que:

**16.4.1.1.** 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.

### **17. DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO.**

#### **17.1. Da liquidação**

**17.1.1.** Recebida a Nota Fiscal/Fatura, correrá o prazo de até 30 (trinta) dias para fins de liquidação.

**17.1.2.** Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal/fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, a título exemplificativo:

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

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

**17.1.4.** A nota fiscal/fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade

fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

**17.1.6.** Constatando-se, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

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

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

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

## **17.2. Do Pagamento**

**17.2.1.** 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 os materiais, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação em vigor, tais como, IR, CSLL, COFINS e PIS/PASEP;

**17.2.2.** A retenção dos tributos não será efetuada caso o licitante 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;

**17.2.3.** 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 Município procederá da seguinte forma:

- a) constatando-se a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa;
- b) o prazo do inciso anterior poderá ser prorrogado uma vez por igual período, a critério da Administração;
- c) não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;
- d) persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa;

e) havendo a efetiva prestação de serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso o fornecedor não regularize sua situação;  
e

e) somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade contratante, não será rescindido o contrato em execução com empresa ou profissional que estiver irregular.

**17.2.4.** 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.

**17.2.5.** A fatura/nota fiscal, para fins de comprovação da despesa, deverá indicar:

- a) a data de emissão, o nome, o endereço e o número do CNPJ do destinatário, conforme o caso;
- b) a descrição precisa do objeto da despesa, quantidade, marca, tipo, modelo, qualidade e demais elementos que permitam sua perfeita identificação, não sendo admitidas descrições genéricas;
- c) discriminação dos valores, unitário e total, de cada mercadoria ou serviço e o valor total da operação.
- d) observar as regras de retenção de Imposto de Renda dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012 e suas alterações posteriores, bem como do Decreto Municipal nº 3.242/2023. Os documentos emitidos em desacordo com o previsto não serão aceitos para fins de liquidação de despesa.

**17.2.6.** Os comprovantes de despesa devem ser preenchidos com clareza e sem emendas, borrões, rasuras, acréscimos ou entrelinhas que possam comprometer a sua credibilidade.

**17.2.7.** A contratada deverá cumprir, ainda, todas as obrigações relativas ao pagamento elencadas neste Termo de Referência;

**17.2.8.** 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:

$$I = (TX/100)^{365}$$

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

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.

OBS.: O índice a ser utilizado será o mesmo eleito para cálculo dos reajustes contratuais, INPC - Índice Geral de Preços ao Consumidor.

**17.2.9.** Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos e submetidos à apreciação da autoridade competente, que adotará as providências para eventual apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e

imputação de ônus a quem deu causa à mora.

## **18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.**

**18.1.** Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

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

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

**18.4.** No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

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

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

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

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

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

**18.10.** O licitante é o responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

**18.10.1** A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do documento equivalente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

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

**18.12.** O IPPA poderá revogar este Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado,



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA

desde que observados os princípios da ampla defesa e contraditório.

**18.12.1.** A anulação do pregão induz à do contrato.

**18.12.2.** A anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar.

**18.13.** É facultado ao Pregoeiro, ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

**18.14.** O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico: [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br) e no site da Prefeitura Municipal de Palhoça: <http://palhoca.atende.net> e também poderá ser lidos e/ou obtidos com o Setor Administrativo do IPPA, no Endereço **Rua Varese, nº 108 – Pagani, Palhoça/SC CEP 88132-269**, nos dias úteis, no horário das 13:00h às 18:00h, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

Palhoça/SC, data da assinatura digital

ALLAN PYETRO DE  
MELO DE  
SOUZA:00420498907

Assinado de forma digital por  
ALLAN PYETRO DE MELO DE  
SOUZA:00420498907  
Dados: 2026.08.18 13:24:10 -03'00'

**ALLAN PYETRO DE MELO DE SOUZA**  
**Presidente IPPA**



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA

**ANEXO I – DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA**



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA

---

**ANEXO II – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

---



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA

### **ANEXO III – TERMO DE REFERÊNCIA**



ANEXO IV – PROPOSTA DE PREÇOS (MODELO)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXXX/202X  
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/202X

SESSÃO PÚBLICA: ----/----/202\_, ÀS ----H----MIN (--- ) HORAS.

LOCAL: Município de Palhoça

IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE

|                                      |                              |           |                    |                 |                              |                           |
|--------------------------------------|------------------------------|-----------|--------------------|-----------------|------------------------------|---------------------------|
| NOME DE FANTASIA:                    |                              |           |                    |                 |                              |                           |
| RAZÃO SOCIAL:                        |                              |           |                    |                 |                              |                           |
| CNPJ:                                |                              |           |                    |                 |                              |                           |
| INSC. EST.:                          |                              |           |                    |                 |                              |                           |
| OPTANTE PELO SIMPLES? SIM ( ) NÃO( ) |                              |           |                    |                 |                              |                           |
| ENDEREÇO:                            |                              |           |                    |                 |                              |                           |
| BAIRRO:                              | CIDADE:                      |           |                    |                 |                              |                           |
| CEP:                                 | E-MAIL:                      |           |                    |                 |                              |                           |
| TELEFONE:                            | FAX:                         |           |                    |                 |                              |                           |
| CONTATO DA LICITANTE:                | TELEFONE:                    |           |                    |                 |                              |                           |
| BANCO DA LICITANTE:                  | CONTA BANCÁRIA DA LICITANTE: |           |                    |                 |                              |                           |
| Nº DA AGÊNCIA:                       |                              |           |                    |                 |                              |                           |
| I<br>T<br>E<br>N<br>S                | DESCRIÇÃO                    | MARC<br>A | QU<br>A<br>N<br>T. | UNI<br>DA<br>DE | VALOR<br>UNITÁR<br>IO<br>R\$ | VALO<br>R<br>TOTAL<br>R\$ |

A empresa:.....declara que:

- 1 Estão inclusas no valor cotado todas as despesas com mão de obra e, bem como, todos os tributos e encargos fiscais, sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais e, ainda, os gastos com transporte e acondicionamento dos produtos em embalagens adequadas.
- 2 Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.
- 3 Prazo de início de fornecimento/execução dos serviços de acordo com o estabelecido no Termo de Referência (Anexo III) do edital desse processo.
- 4 Que **não possui** como sócio, gerente e diretores, servidores do IPPA, e ainda cônjuge, companheiro ou parente até terceiro grau.
- 5 Que o prazo de início da entrega dos equipamentos será de acordo com os termos estabelecidos no Anexo III, deste edital a contar do recebimento, por parte da contratada, da ordem de compra ou documento similar e que todos os equipamentos serão avaliados, sob pena de devolução de não aceite, caso não atenda a discriminação do termo de referência do referido edital ou de má qualidade.

Local e data

Carimbo da empresa/assinatura do responsável

**OBS.** Serão desclassificadas as propostas que apresentarem cotações contendo preços excessivos, simbólicos, de valor zero ou inexequíveis, na forma da legislação em vigor, ou ainda, que ofereçam preços ou vantagens baseadas nas ofertas dos demais licitantes.



**ANEXO V – DECLARAÇÃO UNIFICADA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXXX/202X**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/202X**

AO

Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Palhoça - IPPA  
AO PREGOEIRO E EQUIPE DE APOIO.

A empresa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXX, sediada no Bairro XXXXXXXX, no Município de XXXXXXXX, Estado de XXXXX, vem por intermédio de seu representante legal, XXXXXXXXXXXXXXXX, portador da carteira de identidade de nº XXXXXXXXXXXX, do CPF nº XXXXXXXXXXXX para todos os fins de direito e sob as penas da lei, especialmente para fins de prova em processo licitatório, junto a INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DE PALHOÇA (IPPA) declarar o que segue:

I - Não foi declarada inidônea para licitar com a Administração Pública e que até a presente data inexistem fatos impeditivos para habilitação no presente processo licitatório à luz das legislações vigentes e aos documentos do certame;

II - Tem pleno conhecimento do objeto, do projeto básico e todos os elementos necessários que integram o Termo de Referência, do local, data, hora e de suas especificações. e de que tomou conhecimento das condições e peculiaridades inerentes aos serviços; Declara que não está impedida de transacionar com a administração pública em qualquer de suas esferas e que não incorre nas demais condições impeditivas previstas na Lei nº 14.133/21.

III - Declara que não têm vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

IV - Declara que dispõe de instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequado e essencial para a realização do objeto do contrato.

V - Declara que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;

VI - Declara para fins do disposto no inciso VI do art. 68, da Lei nº 14.133/2021, que não emprego menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprego menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir dos 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal/88;

VII - Declara que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

VIII - Declara que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA

Federal.

Por ser expressão da verdade, firmamos o presente.\_

LOCAL E DATA

---

NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL



**ANEXO VI – DECLARAÇÃO DO PORTE DA EMPRESA (MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE)**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/202X**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº XXX/202X**

[NOME DA EMPRESA], [QUALIFICAÇÃO: TIPO DE SOCIEDADE (LTDA, S.A, ETC.), ENDEREÇO COMPLETO, INSCRITA NO CNPJ SOB O Nº [XXXX], NESTE ATO REPRESENTADA PELO [CARGO] [NOME DO REPRESENTANTE LEGAL], PORTADOR DA CARTEIRA DE IDENTIDADE Nº [XXXX], INSCRITO NO CPF SOB O Nº [XXXX], **DECLARA**, SOB AS PENALIDADES DA LEI, QUE SE ENQUADRA COMO MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE, NOS TERMOS DO ART. 3º DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123 DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006, ESTANDO APTA A FRUIR OS BENEFÍCIOS E VANTAGENS LEGALMENTE INSTITUÍDAS POR NÃO SE ENQUADRAR EM NENHUMA DAS VEDAÇÕES LEGAIS IMPOSTAS PELO § 4º DO ART. 3º DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123 DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006.

DECLARO, PARA FINS DA LC 123/2006 E SUAS ALTERAÇÕES, SOB AS PENALIDADES DESTA, SER:

( ) **MICROEMPRESA** – RECEITA BRUTA ANUAL IGUAL OU INFERIOR A 360.000,00 E ESTANDO APTA A FRUIR OS BENEFÍCIOS E VANTAGENS LEGALMENTE INSTITUÍDAS POR NÃO SE ENQUADRAR EM NENHUMA DAS VEDAÇÕES LEGAIS IMPOSTAS PELO § 4º DO ART. 3º DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06 ALTERADA PELA LC 147/2014.

( ) **EMPRESA DE PEQUENO PORTE** – RECEITA BRUTA ANUAL SUPERIOR A 360.000,00 E IGUAL OU INFERIOR A 4.800.000,00 VALORES, ESTANDO APTA A FRUIR OS BENEFÍCIOS E VANTAGENS LEGALMENTE INSTITUÍDAS POR NÃO SE ENQUADRAR EM NENHUMA DAS VEDAÇÕES LEGAIS IMPOSTAS PELO § 4º DO ART. 3º DA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06 ALTERADA PELA LC 147/2014.

**OBSERVAÇÕES:**

- ESTA DECLARAÇÃO PODERÁ SER PREENCHIDA SOMENTE PELA LICITANTE ENQUADRADA COMO ME OU EPP, NOS TERMOS DA LC 123, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2006;
- A NÃO APRESENTAÇÃO DESTA DECLARAÇÃO SERÁ INTERPRETADA COMO NÃO ENQUADRAMENTO DA LICITANTE COMO ME OU EPP, NOS TERMOS DA LC Nº 123/2006, OU A OPÇÃO PELA NÃO UTILIZAÇÃO DO DIREITO DE TRATAMENTO DIFERENCIADO.

LOCAL E DATA

NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA



## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. OBJETO**

**1.1.** O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada e homologada pela plataforma *WhatsApp Business API* para fornecimento de solução integrada de atendimento *online*, por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via *WhatsApp* e *Webchat*, mediante utilização de *chatbot*.

### **2. ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADES E VALORES**

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

| ITEM | QTD | UN  | ESPECIFICAÇÕES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | VALOR UNITÁRIO ESTIMADO (R\$)     | VALOR ESTIMADO TOTAL (R\$) |
|------|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
| 01   | 12  | MES | Contratação de empresa especializada e homologada pela plataforma <i>WhatsApp Business API</i> para fornecimento de solução integrada de atendimento <i>online</i> , por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via <i>WhatsApp</i> e <i>Webchat</i> , mediante utilização de <i>chatbot</i> | R\$1.200,00                       | R\$14.400,00               |
|      |     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)</b> | R\$14.400,00               |

**2.2.** O valor máximo aceito pela Contratante para o referido objeto, referente aos itens estipulados neste termo de referência, são os constantes no quadro acima.

**2.3.** As empresas vencedoras dos lances propostos deverão, ao apresentar a proposta readequada, obedecer ao preço máximo que a Contratante se propõe a pagar, por item, sob pena de desclassificação.

### **2.4. NATUREZA DO OBJETO**

**2.4.1.** Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, tratando-se de contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

**2.4.2.** Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como contínuos, assim definidos pela Lei nº 14.133/2021 aqueles contratados pela Administração Pública para a manutenção de atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas;

## **2.5. FORMA DE CONTRATAÇÃO**

**2.5.1.** A Contratada será selecionada por meio da realização de procedimento licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, com critério de julgamento Menor Preço;

## **2.6. PROVA DE CONCEITO**

**2.6.1.** Após a fase de propostas, mediante a aceitação da proposta readequada pelo Pregoeiro, será convocado o licitante vencedor provisório para a realização da Prova de Conceito. A Prova de Conceito destina-se à verificação prática do atendimento dos requisitos mínimos da solução especificados neste Termo de Referência, visando assegurar a adequação da proposta às necessidades da Administração, nos termos do art. 17, §3º da Lei nº 14.133/2021;

**2.6.2.** A Prova de Conceito será realizada em formato eletrônico, mediante apresentação de demonstração técnica gravada, conforme as disposições deste Termo de Referência.

**2.6.2.1.** A convocação do licitante vencedor provisório ocorrerá via *chat* próprio da plataforma da sessão pública, o qual será expressamente informado pelo Pregoeiro sobre a etapa da realização da Prova de Conceito;

**2.6.2.2.** Realizada a convocação, o Pregoeiro informará o prazo de 3 (três) dias úteis para o envio do material audiovisual referente à Prova de Conceito, através da disponibilização pela licitante de *link* de acesso eletrônico em plataforma de armazenamento em nuvem ou equivalente, que direcione à pasta de livre acesso (sem restrições de acesso), de forma a propiciar a publicidade e transparência da etapa da Prova de Conceito;

**2.6.2.3.** O link de acesso ao material da Prova de Conceito deverá permanecer ativo até o encerramento definitivo da fase recursal relativa à Prova de Conceito e o material audiovisual não poderá ser substituído ou alterado, ressalvado em caso de solicitação expressa da Administração;

**2.6.2.4.** O material apresentado pelo licitante será baixado e anexado ao processo pelo Pregoeiro;

**2.6.2.5.** O material audiovisual encaminhado para a Prova de Conceito deverá se constituir em formato de vídeo com áudio, onde sejam demonstradas em tela as funcionalidades solicitadas no roteiro apresentado no subitem 2.6.2.9, contendo explicações oralizadas da licitante, informando expressamente qual requisito do roteiro está sendo demonstrado;

**2.6.2.6.** O material audiovisual encaminhado deverá possuir qualidade de imagem e áudio que proporcionem a completa compreensão visual e auditiva da apresentação;

**2.6.2.7.** Não serão admitidos vídeos contendo cortes, edições ou qualquer recurso que impeça a verificação da sequência lógica da demonstração ou gere dúvida quanto à efetiva execução das funcionalidades avaliadas;

**2.6.2.8.** A definição do ambiente de demonstração, dos dados utilizados, dos *dashboards*, das informações exibidas, da estrutura da solução e dos demais elementos técnicos apresentados durante a Prova de Conceito é de exclusiva responsabilidade da licitante, cabendo-lhe utilizar informações reais, simuladas ou anonimizadas, conforme julgar mais adequado, desde que suficientes para demonstrar, de forma objetiva, o atendimento integral aos requisitos constantes do roteiro da Prova de Conceito;

**2.6.2.8.1.** O IPPA não se responsabilizará pela divulgação de informações, imagens, dados ou demais elementos técnicos apresentados pela licitante durante a Prova de Conceito, sendo de sua exclusiva responsabilidade a seleção do conteúdo disponibilizado, observado que o material permanecerá acessível aos demais licitantes e, posteriormente, no processo, em observância aos princípios da publicidade, da transparência e do contraditório;

**2.6.2.9.** O roteiro da Prova de Conceito consiste, obrigatoriamente, na demonstração das funcionalidades relacionadas na tabela abaixo:

| Nº | DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Demonstração de <i>chatbot</i> com menu de opções que direciona o usuário ao setor/departamento correspondente, integrando-se à disponibilização automática e às filas |
| 2  | Demonstração de configuração de menus, opções e roteamentos pela equipe da Contratante, sem desenvolvimento de código                                                  |
| 3  | Demonstração de transbordo do <i>chatbot</i> para o atendimento humano do setor selecionado, com preservação do contexto                                               |

|    |                                                                                                                                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | Demonstração de <i>webchat</i> integrável ao portal institucional                                                                             |
| 5  | Demonstração de unificação, em uma única interface de atendimento, dos canais disponibilizados pela plataforma (operação <i>omnichannel</i> ) |
| 6  | Demonstração de gerenciamento de múltiplos atendentes simultâneos                                                                             |
| 7  | Demonstração de gerenciamento de departamentos e filas de atendimento                                                                         |
| 8  | Demonstração de distribuição automática de atendimentos segundo regras configuráveis                                                          |
| 9  | Demonstração da funcionalidade de histórico completo e pesquisável das conversas                                                              |
| 10 | Demonstração de <i>dashboards</i> gerenciais                                                                                                  |
| 11 | Demonstração da emissão de relatórios operacionais e estratégicos exportáveis                                                                 |
| 12 | Demonstração de controle de acesso baseado em perfis (RBAC)                                                                                   |
| 13 | Demonstração de criação e gerenciamento de usuários, incluindo habilitação, desabilitação e alteração de permissões                           |
| 14 | Demonstração de trilhas de auditoria e <i>logs</i> de eventos                                                                                 |
| 15 | Demonstração de exportação integral dos dados em formato aberto                                                                               |

**2.6.2.10.** Observado o prazo estabelecido no subitem 2.6.2.2, a Prova de Conceito será avaliada por Comissão de Avaliação designada por ato do Presidente do IPPA no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir do encerramento do prazo de envio;

**2.6.2.10.1.** A Comissão de Avaliação utilizará formulário próprio para verificação objetiva do atendimento aos requisitos constantes do roteiro da Prova de Conceito, atribuindo, para cada item avaliado, o resultado "ATENDE" ou "NÃO ATENDE";

**2.6.2.10.2.** Será considerada aprovada na Prova de Conceito a solução que atender integralmente a todos os requisitos previstos no roteiro de avaliação. O não atendimento de qualquer requisito implicará a reprovação da Prova de Conceito e a consequente desclassificação do licitante;

**2.6.2.10.3.** O formulário de avaliação a ser utilizado pela comissão designada intregará o Edital como anexo;

**2.6.2.10.4.** Será desclassificado o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar que deixar de encaminhar, no prazo estabelecido, o link para acesso ao material audiovisual da Prova de Conceito ou disponibilizá-lo de forma inacessível, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis, quando caracterizada conduta sancionável;

**2.6.2.10.5.** Constatada falha meramente formal no material apresentado, que não implique complementação da demonstração da solução nem alteração do seu conteúdo, poderá ser concedido prazo para saneamento, observado o disposto no art. 64 da Lei nº 14.133/2021;

**2.6.2.11.** Concluída a avaliação, a Comissão elaborará relatório conclusivo, indicando os fundamentos que motivaram a aprovação ou reprovação da Prova de Conceito.

**2.6.2.11.1.** O relatório de avaliação será juntado aos autos do processo licitatório e disponibilizado aos licitantes por meio da plataforma eletrônica, assegurado o exercício do contraditório e da ampla defesa na forma prevista no Edital.

**2.6.2.12.** Na hipótese de reprovação da Prova de Conceito ou desclassificação do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, será convocado o licitante subsequente, observada a ordem de classificação, para apresentação da proposta readequada e realização da Prova de Conceito, aplicando-se integralmente as disposições elencadas anteriormente.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

**3.1.** Considerando que os serviços objeto desta contratação enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada;

**3.2.** Considerando a necessidade de ampliar a qualidade dos canais de comunicação utilizados pelo IPPA na consecução de seus objetivos institucionais, vislumbrando a modernização, eficiência, economicidade e transparência na gestão do Instituto;

**3.3.** Considerando o Estudo Técnico Preliminar realizado para análise da contratação, o qual concluiu pela contratação de serviço SaaS (Software as a Service) como a solução mais adequada para o atendimento da demanda apresentada;

**3.4.** A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico



Preliminar.

#### **4. HABILITAÇÃO**

**4.1.** A empresa deverá apresentar os documentos de habilitação elencados abaixo:

**4.2.** A empresa deverá comprovar a **HABILITAÇÃO JURÍDICA** por meio de:

**4.2.1.** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

**4.2.2.** Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);

**4.2.3.** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

**4.2.4.** Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, onde opera, com averbação no Registro, onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante da filial ou agência;

**4.2.5.** No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

**4.2.6.** No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

**4.2.7.** No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

**4.2.8.** RG e CPF dos sócios da empresa;

**4.2.9.** Comprovante de situação cadastral CNPJ;



**4.2.10.** Os documentos de habilitação jurídica deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

**4.3.** A empresa deverá comprovar a **HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA** por meio de:

**4.3.1.** Comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

**4.3.2.** Comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

**4.3.3.** Certidão Negativa de Débitos com o Município domicílio da Empresa;

**4.3.4.** Certidão Negativa de Débitos com o Governo do Estado domicílio da Empresa;

**4.3.5.** Certidão Negativa Conjunta relativa aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, e no de pessoas físicas, quitação com a Fazenda Federal;

**4.3.4.** Certificado de Regularidade FGTS;

**4.3.5.** Certidão negativa de débitos trabalhistas;

**4.3.6.** Declaração referente ao o cumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, conforme o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

**4.3.7.** Declaração referente ao cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

**4.3.8.** Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.



4.4. A empresa deverá comprovar a **HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA** por meio de:

4.4.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

4.5. A empresa deverá comprovar sua **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA** por meio de:

4.5.1. Comprovação de aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto objeto da licitação, através da apresentação de atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado;

4.5.2. Declaração de pleno conhecimento de todos os elementos necessários que integram o Termo de Referência, do local da prestação dos serviços e de suas especificações, e de que tomou conhecimento das condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem prestados;

4.5.3. Comprovação da condição de empresa homologada ou de operação por meio de BSP (Business Solution Provider) autorizado (documento oficial da mantenedora ou do BSP, contrato ou declaração equivalente).

#### **4.6. PARA FINS DE ASSINATURA DE CONTRATO:**

4.6.1. Previamente a assinatura do contrato, a adjudicatária deverá apresentar documento contendo a indicação de seu preposto ou ponto focal responsável pela interlocução com a Contratante durante a execução contratual, informando, no mínimo, seu nome completo, telefone de contato e endereço eletrônico (e-mail);

4.6.1.1 O preposto deverá possuir poderes para representar a Contratada perante a Contratante durante a execução do contrato, sem prejuízo da atuação do representante legal da empresa;

### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

#### **5.1. Condições da prestação dos serviços:**

5.1.1. A prestação dos serviços deverá observar as condições de prazos estabelecidas no subitem 6.1.13. deste Termo de Referência;

5.1.2. Os serviços serão executados de forma remota ou em outro endereço indicado pela



Contratante;

**5.1.3.** Os serviços objeto desta contratação devem ser prestados em conformidade com as condições estabelecidas neste termo;

**5.1.4.** Caso a Contratada verifique a impossibilidade de cumprir com o prazo estabelecido, deverá encaminhar ao Setor Administrativo do IPPA solicitação de prorrogação de prazo, do qual deverá constar: motivo do não cumprimento do prazo, devidamente comprovado, e o novo prazo previsto para entrega, através do e-mail [administrativo@ippa.sc.gov.br](mailto:administrativo@ippa.sc.gov.br).

**5.1.5.** A comprovação de que trata o item anterior deverá ser promovida não apenas pela alegação da Contratada, mas por meio de documento que relate e justifique a ocorrência que ensejar o descumprimento de prazo;

**5.1.6.** A solicitação de prorrogação de prazo será analisada pela Contratante na forma da lei e de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, informando-se à Contratada da decisão proferida;

**5.1.7.** Em caso de negação da prorrogação do prazo de entrega, e caso não cumpra o prazo inicial, a Contratada ficará sujeita às penalidades previstas para atraso na prestação do serviço;

**5.1.8.** A entrega dos itens/serviços solicitados deverá ser acompanhada da respectiva nota fiscal, onde deverá constar nome dos itens, quantidade fornecida, valor unitário e valor total. As informações deverão estar dispostas lado a lado, de modo a viabilizar a conferência, juntamente da nota fiscal e certidões negativas de débito (INSS, FGTS, CND Estadual, CND Municipal, Dívida Ativa da União e Certidão Simples Nacional).

## **6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E VIGÊNCIA CONTRATUAL**

**6.1.** São requisitos da contratação, além do atendimento das normas previstas em edital e demais documentos:

### **6.1.1. FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO:**

**6.1.1.1.** Licenciamento e disponibilização da plataforma de atendimento digital omnichannel, em modelo SaaS (*Software as a Service*), incluindo todas as funcionalidades descritas neste



Termo de Referência;

**6.1.1.2.** Provisionamento, configuração e ativação do canal oficial do *WhatsApp Business Platform* (API Oficial), diretamente pela contratada ou por intermédio de *Business Solution Provider* (BSP) oficialmente autorizado pela Meta, incluindo todas as configurações necessários ao pleno funcionamento da solução;

**6.1.1.3.** Disponibilização de *chatbot* inteligente para atendimento automatizado, permitindo a criação de fluxos conversacionais, menus de opções, respostas automáticas e encaminhamento das demandas aos setores competentes, com possibilidade de transferência do atendimento para operador humano;

**6.1.1.4.** Disponibilização de módulo de atendimento via *Webchat*, passível de integração ao sítio eletrônico institucional do IPPA, com possibilidade de personalização da identidade visual;

**6.1.1.5.** Disponibilização de módulos de gerenciamento de usuários, atendentes, departamentos, filas de atendimento, distribuição automática de chamados, histórico de conversas, dashboards gerenciais, relatórios e demais funcionalidades necessárias à administração da solução;

**6.1.1.6.** A solução deverá permitir que os servidores designados pelo IPPA realizem, mediante perfil administrativo, a gestão dos fluxos de atendimento, usuários, departamentos, mensagens automáticas e demais parametrizações da plataforma, sem dependência exclusiva da Contratada para alterações rotineiras.

## **6.1.2. VERIFICAÇÃO OFICIAL DA CONTA INSTITUCIONAL**

**6.1.2.1.** A Contratada será responsável pela condução integral do processo de configuração, ativação e solicitação da verificação oficial da conta corporativa do IPPA (*Official Business Account – OBA*), perante a mantenedora da plataforma, adotando todas as providências técnicas e administrativas necessárias, observando os critérios estabelecidos pela própria plataforma. Compreende, sem se limitar, o (a):

**6.1.2.1.1.** Suporte à validação documental do IPPA perante a mantenedora da plataforma;

**6.1.2.1.2.** Configuração do Gerenciador Comercial (*Business Manager*) e da estrutura de contas;

**6.1.2.1.3.** Condução do processo de verificação comercial (*Business Verification*);



**6.1.2.1.4.** Configuração e ativação da API Oficial do *WhatsApp Business Platform* e do número corporativo;

**6.1.2.1.5.** Acompanhamento integral do processo até sua conclusão, inclusive mediante reapresentação de documentos ou adoção de providências adicionais eventualmente solicitadas pela mantenedora;

**6.1.2.2.** A Contratada deverá prestar assessoria técnica integral durante todo o processo de solicitação da verificação oficial da conta, permanecendo responsável pela condução dos procedimentos até a decisão final da mantenedora da plataforma;

**6.1.2.3.** Todos os custos relativos às atividades previstas neste item deverão estar integralmente contemplados na proposta comercial, sendo vedada a cobrança de valores adicionais da Contratante para configuração, ativação, condução do processo de verificação ou prestação da assessoria técnica prevista neste Termo de Referência;

### **6.1.3. SERVIÇOS TÉCNICOS ASSOCIADOS**

**6.1.3.1.** Implantação, configuração, parametrização e disponibilização completa da solução, incluindo sua integração ao *Webchat* institucional e aos demais canais previstos neste Termo de Referência;

**6.1.3.2.** Prestação de operação assistida durante o período estabilização da solução, prestando suporte técnico prioritário para correção de inconsistências, ajustes de configuração e orientação aos usuários;

**6.1.3.3.** Realização de treinamento dos usuários e administradores indicados pela Contratante, contemplando a utilização da plataforma, administração dos fluxos de atendimento, gestão de usuários, emissão de relatórios e demais funcionalidades disponibilizadas pela solução;

**6.1.3.4.** Prestação de suporte técnico em língua portuguesa durante toda a vigência contratual, por meio de canais eletrônicos e/ou telefônicos, observados os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência;

**6.1.3.5.** Disponibilização de manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva da solução, incluindo atualização de segurança, melhorias funcionais, correções de falhas e adequações decorrentes de alterações promovidas pela plataforma de mensageria ou por exigências legais aplicáveis;

**6.1.3.6.** Ao término da vigência contratual, ou em caso de rescisão, a Contratada deverá prestar apoio técnico para migração da solução, disponibilizando a exportação integral dos dados



pertencentes ao IPPA e promovendo o desligamento assistido da plataforma, sem perda das informações e sem custos adicionais à Contratante;

**6.1.3.7.** A Contratada deverá disponibilizar manuais de utilização da plataforma, em língua portuguesa, abrangendo, no mínimo, os perfis de administrador e atendente;

**6.1.3.8.** Durante a implantação, a Contratada deverá prestar apoio técnico à definição dos fluxos iniciais de atendimento, menus, mensagens automáticas e parametrizações necessárias ao adequado funcionamento da solução, em conjunto com a equipe designada pelo IPPA;

#### **6.1.4. CANAL OFICIAL DE MENSAGERIA**

**6.1.4.1.** A solução deverá operar exclusivamente por meio de API Oficial do *WhatsApp Business Platform*, sendo vedada a utilização de interfaces não oficiais, mecanismos de automação não homologados ou quaisquer soluções que violem os termos de uso da plataforma;

**6.1.4.2.** A solução deverá suportar o envio e o recebimento de mensagens de sessão e de mensagens iniciadas por modelo (templates), incluindo a criação, gestão, submissão, acompanhamento e atualização dos modelos perante a mantenedora da plataforma;

**6.1.4.3.** A solução deverá suportar o envio e o recebimento de mensagens em formato texto, imagem, documentos, áudio, vídeo, localização, listas, botões interativos e demais recursos disponibilizados pela API Oficial da plataforma durante a vigência contratual;

**6.1.4.4.** A solução deverá permitir a administração da conta institucional, do número corporativo e das configurações relacionadas ao canal oficial de comunicação;

**6.1.4.5.** A solução deverá disponibilizar informações sobre o status das mensagens enviadas, incluindo, quando disponibilizado pela plataforma, confirmação de envio, entrega, leitura e eventuais falhas de processamento;

**6.1.4.6.** Todas as interações realizadas por meio do canal oficial deverão permanecer registradas na plataforma, possibilitando a consulta, pesquisa, exportação e auditoria, observado o prazo de retenção definido pela Contratante e a legislação aplicável;

#### **6.1.5. CHATBOT INTELIGENTE E DIRECIONAMENTO DE ATENDIMENTOS**

**6.1.5.1.** A solução deverá disponibilizar chatbot inteligente para atendimento automatizado, permitindo a criação de fluxos conversacionais destinados ao direcionamento dos usuários aos



setores competentes do IPPA;

**6.1.5.2.** A solução deverá permitir a configuração de menus de atendimento, podendo utilizar opções numeradas, botões interativos, listas, linguagem natural ou outros recursos disponibilizados pela plataforma, conforme definição da Contratante;

**6.1.5.3.** A solução deverá permitir o encaminhamento automático do usuário ao setor, departamento ou fila de atendimento correspondente, conforme os critérios definidos pela Contratante;

**6.1.5.4.** A solução deverá suportar a criação de submenus, retorno ao menu principal, repetição das opções disponíveis, tratamento de respostas inválidas e demais mecanismos necessários à adequada condução do atendimento automatizado;

**6.1.5.5.** A solução deverá permitir que servidores autorizados do IPPA realizem, por meio de interface administrativa, a criação, alteração e exclusão de fluxos de atendimento, menus, mensagens automáticas e regras de roteamento, sem necessidade de desenvolvimento de código.

**6.1.5.6.** A solução deverá permitir a transferência do atendimento automatizado para operador humano, preservando integralmente o histórico da conversa e o contexto da interação;

**6.1.5.7.** A solução deverá permitir a configuração de respostas automáticas, base de conhecimento, mensagens de ausência, horários de atendimento, filas de espera, enfileiramento e demais regras operacionais necessárias ao funcionamento do atendimento;

**6.1.5.8.** Durante uma mesma sessão de atendimento, o *chatbot* deverá preservar o contexto da conversa, permitindo a continuidade da interação sem perda das informações já fornecidas pelo usuário;

**6.1.5.9.** A solução deverá permitir o encaminhamento do atendimento com base em regras definidas, incluindo palavras-chave, opções selecionadas pelo usuário, horário de atendimento, setor responsável ou outros critérios configuráveis pela Contratante;

**6.1.5.10.** A solução deverá permitir a utilização de recursos de inteligência artificial para interpretação das solicitações dos usuários, sugestão de respostas e condução automatizada dos atendimentos, observadas as parametrizações definidas pela Contratante;

## **6.1.6. ATENDIMENTO HUMANO E OMNICHANNEL**



**6.1.6.1.** A solução deverá disponibilizar painel unificado para gerenciamento dos atendimentos, permitindo a visualização das conversas ativas, filas de atendimento, departamentos, usuários conectados e demais informações operacionais;

**6.1.6.2.** A solução deverá permitir atendimento simultâneo por múltiplos operadores, incluindo a transferência de conversas entre atendentes, departamentos ou filas, sem perda do histórico ou do contexto da interação;

**6.1.6.3.** A solução deverá consolidar, em interface única, os atendimentos provenientes do *WhatsApp Business Platform* (API Oficial), *Webchat* institucional e demais canais eventualmente disponibilizados pela plataforma durante a vigência contratual;

**6.1.6.4.** A solução deverá disponibilizar módulo de *Webchat* compatível com sítio eletrônico institucional do IPPA, responsivo para dispositivos móveis e passível de personalização da identidade visual institucional

**6.1.6.5.** A solução deverá permitir o controle de disponibilidade dos operadores, possibilitando a configuração de status como disponível, ocupado, ausente ou offline;

**6.1.6.6.** A solução deverá permitir a distribuição automática dos atendimentos entre os operadores, conforme regras configuráveis pela Contratante, incluindo distribuição por fila, departamento, disponibilidade ou outros critérios;

**6.1.6.7.** A solução deverá permitir que atendimentos sejam assumidos manualmente por operadores autorizados, observados os perfis de acesso definidos pela Administração;

**6.1.6.8.** A solução deverá permitir o registro de anotações internas ou comentários entre operadores, sem que tais informações sejam visualizadas pelo usuário atendido;

**6.1.6.9.** A solução deverá disponibilizar histórico completo dos atendimentos, com possibilidade de pesquisa, filtragem e consulta por operador, usuário, período, canal ou outros critérios disponíveis na plataforma;

**6.1.6.10.** A solução deverá permitir o encerramento dos atendimentos mediante classificação ou categorização da demanda, possibilitando a geração de indicadores gerenciais;

## **6.1.7. ANALÍTICA**

**6.1.7.1.** A solução deverá disponibilizar painéis gerenciais (*dashboards*) para acompanhamento dos atendimentos, permitindo visualização em tempo real ou quase real dos principais



indicadores operacionais;

**6.1.7.2.** A solução deverá disponibilizar relatórios operacionais e gerenciais, permitindo consulta por período, operador, setor, canal de atendimento e demais filtros disponíveis na plataforma;

**6.1.7.3.** Os relatórios deverão permitir exportação, no mínimo, nos formatos CSV, XLSX e PDF, sem custos adicionais;

**6.1.7.4.** Os painéis e relatórios deverão permitir aplicação de filtros por período, setor, operador, canal de atendimento e situação do atendimento;

**6.1.7.5.** A solução deverá permitir a geração de relatórios sob demanda pelos usuários com perfil administrativo;

**6.1.7.6.** Os indicadores gerenciais deverão considerar os registros históricos armazenados pela solução durante a vigência contratual;

## **6.1.8. INTEGRAÇÃO**

**6.1.8.1.** A solução deverá disponibilizar API REST documentada, utilizando mecanismos seguros de autenticação e controle de acesso, com versionamento das interfaces disponibilizadas;

**6.1.8.2.** A solução deverá disponibilizar *Webhooks* ou mecanismo equivalente para notificação automática de eventos aos sistemas externos eventualmente integrados à plataforma;

**6.1.8.3.** A solução deverá possibilitar integração futura com sistemas corporativos utilizados pelo IPPA (tais como sistemas de protocolo, gestão previdenciária, CRM, portal institucional, autenticação corporativa e demais sistemas utilizados pela Administração), mediante utilização de APIs, *Webhooks* ou outros mecanismos de integração disponibilizados pela plataforma;

**6.1.8.4.** A documentação técnica das APIs disponibilizadas deverá permanecer atualizada durante toda a vigência contratual;

**6.1.8.5.** As integrações deverão observar padrões amplamente utilizados pelo mercado, de forma a facilitar futuras integrações e evitar dependência tecnológica;

**6.1.8.6.** Não poderá haver cobrança adicional pela utilização das APIs e mecanismos de integração disponibilizados como funcionalidades nativas da solução contratada;

### **6.1.9. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS**

**6.1.9.1.** A solução deverá apresentar disponibilidade mínima mensal de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento), desconsideradas as indisponibilidades decorrentes de manutenções programadas previamente comunicadas à Contratante, conforme critérios de medição estabelecidos neste Termo de Referência;

**6.1.9.2.** A solução deverá suportar, no mínimo, 05 (cinco) atendentes simultâneos e capacidade operacional para atendimento de, no mínimo, 1.500 (mil e quinhentos) usuários distintos por mês, com troca ilimitada de mensagens, mantendo desempenho adequado e sem degradação perceptível durante sua utilização;

**6.1.9.3.** A solução deverá permitir ampliação do número de usuários, atendentes, departamentos, canais e volume de atendimentos sem necessidade de substituição da plataforma ou reimplantação da solução;

**6.1.9.4.** A solução deverá possuir interface *web* responsiva, em língua portuguesa, de fácil utilização, dispensando conhecimentos técnicos especializados para sua operação cotidiana pelos usuários autorizados;

**6.1.9.5.** A solução deverá ser compatível com os principais navegadores de internet disponíveis no mercado, dispensando instalação de *softwares* proprietários ou componentes adicionais nas estações de trabalho da Contratante;

**6.1.9.6.** A solução deverá permitir a exportação integral dos dados pertencentes ao IPPA sem formatos abertos, estruturados e não proprietários, possibilitando sua reutilização em outras soluções tecnológicas;

**6.1.9.7.** O módulo de *Webchat* e as interfaces destinadas aos usuários externos deverão observar, sempre que tecnicamente aplicável, as diretrizes de acessibilidade digital previstas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), nas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) e demais normas aplicáveis;

**6.1.9.8.** Toda comunicação entre usuários e a plataforma deverá ocorrer mediante utilização de protocolos seguros de comunicação, com criptografia compatível com os padrões atuais de mercado;

**6.1.9.9.** A Contratada deverá disponibilizar atualizações corretivas, evolutivas e de segurança



da solução durante toda a vigência contratual, sem custos adicionais para a Contratante;

**6.1.9.10.** A solução deverá ser disponibilizada em ambiente de computação em nuvem (*cloud computing*), não sendo admitida a instalação de servidores ou infraestrutura dedicada nas dependências da Contratante;

#### **6.1.10. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

**6.1.10.1.** A solução deverá observar boas práticas de segurança da informação compatíveis com a norma ISO/IEC 27001 ou padrão equivalente, contemplando, no mínimo, os seguintes requisitos:

**6.1.10.1.1.** Criptografia dos dados em trânsito (TLS 1.2 ou superior) e em repouso (padrão de mercado, tais como AES-256 ou equivalente);

**6.1.10.1.2.** Autenticação multifator (MFA) obrigatória para usuários com perfil administrativo e disponível para os demais perfis da solução;

**6.1.10.1.3.** Controle de acesso baseado em perfis (RBAC), com segregação de funções e princípio do menor privilégio;

**6.1.10.1.4.** Registro de *logs* de segurança e trilhas de auditoria imutáveis, com retenção mínima de 12 (doze) meses, sem possibilidade de alteração pelos usuários comuns da solução;

**6.1.10.1.5.** Gestão de vulnerabilidades e aplicação tempestiva de correções de segurança;

**6.1.10.1.6.** Política de senhas, expiração de sessão e bloqueio por tentativas indevidas;

**6.1.10.1.7.** Segregação lógica dos dados do órgão em ambiente multi-inquilino, quando aplicável;

**6.1.10.1.8.** Plano de resposta a incidente de segurança, com comunicação tempestiva à Contratante;

**6.1.10.2.** A Contratada deverá comunicar formalmente à Contratante qualquer incidente de segurança da informação que possa comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos dados do IPPA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da ciência do incidente. A comunicação deverá conter, sempre que disponível, a descrição do incidente, os dados potencialmente afetados, as medidas de contenção adotadas, a avaliação preliminar dos impactos e o plano de ação para tratamento do incidente;



**6.1.10.3.** A solução deverá possuir rotina de *backup* e mecanismos de recuperação dos dados, compatíveis com as boas práticas de segurança da informação, de forma a garantir a continuidade dos serviços em caso de falhas operacionais;

**6.1.10.4.** O tratamento dos dados deverá observar os princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, bem como as disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

**6.1.10.5.** A Contratada deverá assegurar que seus empregados, prepostos, representantes e eventuais subcontratados que tenham acesso às informações da Contratante observem as disposições da Política de Segurança da Informação do IPPA e mantenham sigilo sobre todas as informações a que tiverem acesso em razão da execução contratual;

#### **6.1.11. REQUISITOS DE PRIVACIDADE E LGPD**

**6.1.11.1.** Para fins da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), o IPPA atuará como Controlador dos dados pessoais tratados no âmbito da contratação, cabendo à Contratada a condição de Operadora, devendo o tratamento limitar-se às finalidades previstas neste Termo de Referência e às instruções formalmente fornecidas pela Contratante;

**6.1.11.2.** A Contratada somente poderá tratar os dados pessoais mediante instruções documentadas da Contratante, vedada qualquer utilização para finalidade diversa daquela prevista na contratação;

**6.1.11.3.** Implementação de medidas técnicas e administrativas de segurança (art. 46 da LGPD), observando boas práticas de segurança da informação e de proteção de dados pessoais, preferencialmente compatíveis com a ISO/IEC 27701 ou padrão equivalente;

**6.1.11.4.** Suporte à contratante no atendimento aos direitos dos titulares (arts. 18 e 19) e a requisições da autoridade nacional;

**6.1.11.5.** Política de retenção e eliminação de dados, com descarte seguro ao término do tratamento ou do contrato;

**6.1.11.6.** Registro das operações de tratamento e apoio à elaboração de relatório de impacto (RIPD), quando exigido;

**6.1.11.7.** A Contratada não poderá promover transferência internacional de dados pessoais sem observância das hipóteses previstas na Lei nº 13.709/2018 e sem prévia anuência da



Contratante;

**6.1.11.8.** Comunicação de incidente com dados pessoais à Contratante conforme prazo previsto no subitem 6.1.10.2., com o dever de reporte à Agência Nacional de Proteção de Dados – ANPD;

**6.1.11.9.** A Contratada não poderá compartilhar ou subcontratar atividades que envolvam tratamento de dados pessoais sem prévia autorização da Contratante;

**6.1.11.10.** A Contratante poderá solicitar informações e evidências relacionadas às medidas adotadas pela Contratada para atendimento à LGPD, sempre que necessário à fiscalização da execução contratual;

**6.1.11.11.** Encerrada a execução contratual, a Contratada deverá eliminar ou devolver todos os dados pessoais tratados em razão do contrato, ressalvadas as hipóteses legais que imponham sua conservação

**6.1.11.12.** O descumprimento das obrigações relativas à proteção de dados pessoais poderá caracterizar infração contratual, sujeitando a Contratada às sanções previstas no contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil, administrativa e penal cabíveis

## **6.1.12. REQUISITOS MÍNIMOS DA INFRAESTRUTURA DA SOLUÇÃO**

**6.1.12.1.** A solução deverá ser hospedada em ambiente de computação em nuvem (*cloud computing*), com mecanismos de alta disponibilidade, redundância e tolerância a falhas, de forma a garantir a continuidade da prestação dos serviços;

**6.1.12.2.** A infraestrutura utilizada para hospedagem da solução deverá possuir padrões reconhecidos de segurança física, lógica e disponibilidade, compatíveis com boas práticas de mercado, como a das certificações como ISO/IEC 27001, Tier III, SOC 2 ou equivalentes;

**6.1.12.3.** Sempre que possível, os dados deverão ser processados e armazenados em território nacional, sem prejuízo das hipóteses de tratamento admitidas pela Lei nº 13.709/2018;

**6.1.12.4.** Ambiente segregado, com isolamento lógico dos dados da contratante;

**6.1.12.5.** A infraestrutura deverá possuir mecanismos de monitoramento contínuo dos serviços, permitindo identificação tempestiva de falhas e indisponibilidades;

**6.1.12.6.** A solução deverá possuir rotinas automatizadas de *backup* e mecanismos de

recuperação dos dados compatíveis com as boas práticas de continuidade dos serviços;

**6.1.12.7.** A solução deverá possuir capacidade de escalonamento de recursos computacionais para absorção de aumentos na demanda sem necessidade de reimplantação;

**6.1.12.8.** A infraestrutura deverá permitir a realização de atualizações corretivas e evolutivas sem comprometer significativamente a disponibilidade da solução

**6.1.12.9.** A Contratada deverá manter mecanismos de monitoramento da disponibilidade da solução, possibilitando a apuração dos níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente;

**6.1.12.10.** A Contratada deverá possuir procedimentos de continuidade dos serviços e recuperação em caso de desastres, de forma a minimizar impactos decorrentes de falhas na infraestrutura;

### **6.1.13. CRITÉRIOS DE IMPLANTAÇÃO**

**6.1.13.1.** A Contratada deverá apresentar, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados da emissão da Ordem de compra empenhada pela Contratante, o Plano de Implantação contendo, no mínimo, o cronograma de execução, as etapas da implantação e a equipe responsável pelas atividades.

**6.1.13.2.** A Contratada deverá realizar toda a parametrização inicial da solução, incluindo a criação de departamentos, filas de atendimento, perfis de usuários, menus do chatbot e demais configurações necessárias ao pleno funcionamento da solução;

**6.1.13.3.** A Contratada deverá realizar o provisionamento do canal oficial, incluindo o acompanhamento integral do processo de verificação da conta institucional perante a Meta e a obtenção do selo de verificação, quando atendidos os requisitos estabelecidos pela própria plataforma;

**6.1.13.4.** A Contratada deverá promover a integração do Webchat ao portal institucional;

**6.1.13.5.** A Contratada deverá realizar a implantação completa da solução no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, a contar do recebimento efetivo da Ordem de compra empenhada pela Contratante, ressalvadas as etapas que dependam exclusivamente da Meta Platform Inc. Ou de terceiros responsáveis pela operação do canal oficial, desde que devidamente comprovadas pela Contratada e comunicadas tempestivamente à Contratante;

**6.1.13.6.** A Contratada deverá promover o período de operação assistida de, no mínimo, 15 (quinze) dias após a entrada em produção. Durante a operação assistida, a Contratada deverá acompanhar a utilização da solução, promover os ajustes necessários ao seu adequado funcionamento e prestar suporte prioritário aos usuários da Contratante;

**6.1.13.7.** O recebimento definitivo da solução ficará condicionado à conclusão satisfatória da implantação e da operação assistida;

#### **6.1.14. CAPACITAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

**6.1.14.1.** A Contratada deverá realizar treinamento destinado aos usuários da solução (atendentes), abrangendo, no mínimo, a utilização do painel de atendimento, a gestão das filas de atendimento, a transferência de atendimentos, a utilização do chatbot, a pesquisa de histórico e a utilização das principais funcionalidades da plataforma;

**6.1.14.2.** A Contratada deverá realizar treinamento específico para os administradores da solução, contemplando, no mínimo, o gerenciamento de usuários e perfis, a configuração de departamentos e filas, a configuração do chatbot e dos fluxos de atendimento, a parametrização da plataforma, a geração de relatórios e a administração geral da solução;

**6.1.14.3.** O material didático referente ao treinamento deverá ser integralmente disponibilizado pela Contratada, sem cobrança de valores adicionais, fornecido em língua portuguesa e formato digital;

**6.1.14.4.** A Contratada deverá manter, durante toda a vigência contratual, a disponibilização da base de conhecimento, manuais de utilização, vídeos ou gravações das capacitações;

**6.1.14.5.** O treinamento será realizado, preferencialmente, de forma remota, podendo ser realizado de forma presencial mediante anuência ou solicitação justificada da Contratante;

**6.1.14.6.** Durante toda a vigência contratual, a Contratada deverá realizar, sem custos adicionais, treinamentos complementares destinados à capacitação de novos usuários indicados pela Contratante, sempre que houver necessidade;

**6.1.14.7.** Sempre que houver alterações relevantes na solução que impactem sua utilização, a Contratada deverá fornecer a orientação ou treinamento complementar aos usuários da Contratante;

#### **6.1.15. CRITÉRIOS DE SUPORTE**



**6.1.15.1.** A Contratada deverá prestar suporte técnico em língua portuguesa durante toda a vigência contratual, visando à solução de dúvidas, incidentes, falhas e demais ocorrências relacionadas à utilização da solução;

**6.1.15.2.** A Contratada deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais para abertura de chamados técnicos:

**6.1.15.2.1.** portal eletrônico (service desk ou equivalente);

**6.1.15.2.2.** correio eletrônico (e-mail);

**6.1.15.2.3.** atendimento telefônico ou outro canal de comunicação instantânea;

**6.1.15.3.** Todos os chamados deverão receber número de protocolo e permitir o acompanhamento de sua evolução até a conclusão do atendimento;

**6.1.15.4.** Os chamados deverão ser classificados conforme níveis de severidade, observando os prazos de atendimento e de solução previstos neste Termo de Referência;

**6.1.15.5.** A Contratada deverá designar responsável técnico ou ponto focal para atendimento da Contratante durante toda a vigência contratual, responsável pelo acompanhamento da execução do contrato e interlocução com o gestor e os fiscais designados pelo IPPA;

**6.1.15.6.** O suporte técnico deverá ser prestado, no mínimo, em dias úteis, no horário de funcionamento do IPPA, sem prejuízo do atendimento de incidentes críticos nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência;

**6.1.15.7.** O suporte técnico compreenderá orientações de utilização da plataforma, esclarecimento de dúvidas, correção de falhas, atualização da solução e apoio na resolução de incidentes;

**6.1.15.8.** A Contratada deverá manter histórico dos chamados registrados durante toda a vigência contratual, disponibilizando-o à Contratante sempre que solicitado;

#### **6.1.17. CRITÉRIOS DE SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

**6.1.17.1.** Ficam estabelecidos os seguintes níveis de serviço mínimos para atendimento e resolução de incidentes, medidos em horário útil (exceto quando expressamente medido em contrário), conforme a severidade:

| SEVERIDADE | DESCRIÇÃO                                                                                | TEMPO DE RESPOSTA    | TEMPO DE SOLUÇÃO              |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Crítica    | Indisponibilidade total da plataforma ou impossibilidade de realização dos atendimentos  | Até 1 (uma) hora     | Até 4 (quatro) horas          |
| Alta       | Indisponibilidade de funcionalidade essencial, sem alternativa operacional               | Até 2 (duas) horas   | Até 8 (oito) horas            |
| Média      | Falha que comprometa parcialmente a utilização da solução, existindo solução de contorno | Até 4 (quatro) horas | Até 24 (vinte e quatro) horas |
| Baixa      | Dúvidas, solicitações de configuração ou falhas sem impacto relevante na operação        | Até 8 (oito) horas   | Até 72 (setenta e duas) horas |

**6.1.17.2.** O descumprimento dos níveis mínimos de serviço poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no contrato, observado o contraditório e ampla defesa;

**6.1.17.3.** A Contratada deverá disponibilizar, quando solicitado, relatório contendo os chamados registrados, tempos de resposta, tempos de solução e indicadores de disponibilidade da solução;

#### **6.1.18. CRITÉRIOS DE DISPONIBILIDADE**

**6.1.18.1.** A solução deverá apresentar disponibilidade mínima mensal de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento), desconsideradas as hipóteses previstas neste Termo de Referência, tais quais: janelas de manutenção programadas, previamente comunicadas à Contratante, preferencialmente com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas; indisponibilidades comprovadamente ocasionadas por falhas de infraestrutura da Contratante; indisponibilidades decorrentes de eventos de força maior ou caso fortuito; indisponibilidades



decorrentes de falhas atribuíveis exclusivamente à Meta Platforms ou a terceiros responsáveis pela infraestrutura do canal oficial, desde que devidamente comprovadas pela Contratada;

**6.1.18.2.** O descumprimento reiterado dos índices mínimos de disponibilidade poderá caracterizar inexecução contratual parcial, sujeitando a Contratada às sanções previstas na Lei nº 14.13//2021 e no contrato.

**6.1.18.3.** As manutenções programadas deverão ser realizadas, preferencialmente, fora do horário de funcionamento do IPPA, de forma a minimizar impactos na prestação dos serviços;

### **6.1.19. CRITÉRIOS DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO**

**6.1.19.1.** A Contratada deverá possuir Plano de Continuidade de Negócios (Business Continuity Plan – BCP) e Plano de Recuperação de Desastres (Disaster Recovery Plan – DRP), compatíveis com a criticidade da solução contratada, destinados a assegurar a continuidade da prestação dos serviços em caso de falhas operacionais, indisponibilidades ou eventos extraordinários;

**6.1.19.2.** A infraestrutura da solução deverá possuir mecanismos de redundância e recuperação automática (failover), visando reduzir interrupções na prestação dos serviços;

**6.1.19.3.** A Contratada deverá realizar testes periódicos de seus procedimentos de continuidade e recuperação, mantendo documentação comprobatória, a qual poderá ser solicitada pela Contratante durante a execução contratual;

**6.1.19.4.** A solução deverá observar, no mínimo, os seguintes objetivos de recuperação:

**6.1.19.4.1.** RTO (Recovery Time Objective): até 4 (quatro) horas;

**6.1.19.4.2.** RPO (Recovery Point Objective): até 1 (uma) hora;

**6.1.19.5.** Na ocorrência de incidentes que impliquem acionamento dos procedimentos de continuidade ou recuperação de desastres, a Contratada deverá comunicar imediatamente a Contratante, informando a causa do evento, as medidas adotadas e a previsão de restabelecimento dos serviços;

### **6.1.20. CRITÉRIOS DE BACKUP E RECUPERAÇÃO**

**6.1.20.1.** A Contratada deverá manter rotinas automatizadas de backup dos dados e das configurações da solução, com periodicidade mínima diária, de forma a assegurar a recuperação das informações em caso de falhas ou incidentes;



**6.1.20.2.** As cópias de segurança deverão ser armazenadas em ambiente seguro, protegido por mecanismos de criptografia e em infraestrutura geograficamente distinta daquela utilizada para operação principal da solução;

**6.1.20.3.** A retenção das cópias de segurança deverá observar a política de retenção de dados estabelecida contratualmente e as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, quando aplicáveis;

**6.1.20.4.** A Contratada deverá realizar testes periódicos de restauração dos backups, mantendo registro das evidências, que poderão ser solicitadas pela Contratante durante a execução contratual;

**6.1.20.5.** Sempre que tecnicamente viável e solicitado pela Contratante, a Contratada deverá promover a restauração dos dados observando os objetivos de recuperação (RPO) estabelecidos neste Termo de Referência;

**6.1.20.6.** A Contratada deverá adotar mecanismos que garantam a integridade e a confidencialidade das cópias de segurança, impedindo acesso, alteração ou exclusão não autorizados;

#### **6.1.21. CRITÉRIOS DE MONITORAMENTO**

**6.1.21.1.** A Contratada deverá manter monitoramento contínuo da disponibilidade, desempenho e funcionamento da solução, durante toda a vigência contratual, de forma a permitir a identificação tempestiva de falhas e indisponibilidades

**6.1.21.2.** A solução deverá possuir mecanismos de alerta para identificação de eventos críticos, possibilitando o acionamento das equipes responsáveis pela manutenção e suporte;

**6.1.21.3.** A Contratada deverá disponibilizar à Contratante, sempre que solicitado, relatórios contendo informações sobre disponibilidade, desempenho e ocorrências registradas na solução durante o período analisado;

**6.1.21.4.** Os registros históricos dos indicadores de disponibilidade e desempenho deverão ser mantidos durante toda a vigência contratual, possibilitando a conferência dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;

**6.1.21.5.** Sempre que identificado incidente que possa comprometer a disponibilidade da solução, a Contratada deverá adotar imediatamente as medidas necessárias para sua mitigação e



comunicar a ocorrência à Contratante, quando houver impacto relevante na prestação do serviço

#### **6.1.22. CRITÉRIOS DE AUDITORIA**

**6.1.22.1.** A solução deverá manter trilhas de auditoria (logs) referentes aos acessos, alterações de configuração, administração da plataforma e demais operações relevantes realizadas pelos usuários, contendo, no mínimo, a identificação do usuário, data, horário e descrição da operação executada;

**6.1.22.2.** Os registros de auditoria deverão possuir mecanismos que assegurem sua integridade, rastreabilidade e proteção contra alterações ou exclusões não autorizadas, permanecendo armazenados por prazo mínimo de 12 (doze) meses;

**6.1.22.3.** A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado pela Contratante, os registros de auditoria relacionados à execução contratual, observadas as restrições legais relativas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais;

**6.1.22.4.** A Contratada deverá prestar apoio à realização de auditorias técnicas, de segurança da informação, de proteção de dados pessoais e demais verificações relacionadas ao cumprimento das obrigações contratuais;

**6.1.22.5.** A solução deverá registrar todas as ações realizadas por usuários com perfil administrativo, permitindo a identificação das alterações efetuadas na configuração da plataforma;

**6.1.22.6.** Sempre que tecnicamente possível, os registros de auditoria deverão ser passíveis de exportação em formato eletrônico, para fins de fiscalização e preservação de evidências;

#### **6.1.23. CRITÉRIOS DE INTEROPERABILIDADE**

**6.1.23.1.** A solução deverá disponibilizar API (Application Programmin Interface) documentada, baseada em arquitetura REST ou tecnologia equivalente, com autenticação segura e controle de versionamento, permitindo a integração com outros sistemas da Contratante;

**6.1.23.2.** A solução deverá disponibilizar mecanismos de notificação de eventos (webhooks ou tecnologia equivalente), possibilitando a comunicação automática com sistemas externos;

**6.1.23.3.** As integrações deverão utilizar padrões e formatos abertos e amplamente adotados



pelo mercado, tais como HTTPS, JSON ou equivalentes;

**6.1.23.4.** Sempre que aplicável, a solução deverá observar os padrões de interoperabilidade estabelecidos pela arquitetura ePING ou por outros referenciais oficiais que venham a substituí-la.

**6.1.23.5.** A solução deverá permitir integrações futuras com sistemas utilizados pela Contratante, sem necessidade de substituição da plataforma, observadas as limitações técnicas de cada sistema;

**6.1.23.6.** A documentação técnica necessária à utilização das interfaces de integração deverá ser disponibilizada e mantida atualizada durante toda a vigência contratual;

#### **6.1.24. PROPRIEDADE INTELECTUAL, TITULARIDADE E PORTABILIDADE DOS DADOS**

**6.1.24.1.** A solução deverá permitir, durante toda a vigência contratual e ao seu término, a exportação integral dos registros de atendimento, histórico de conversas, contatos, configurações, bases de conhecimento, arquivos, relatórios e demais dados pertencentes ao IPPA, em formato aberto, estruturado e amplamente utilizado pelo mercado, sem custos adicionais à Contratante;

**6.1.24.2.** Todos os dados, registros, históricos de atendimento, fluxos conversacionais, configurações, bases de conhecimento e demais informações produzidas ou armazenadas em decorrência da execução contratual constituem patrimônio informacional do IPPA, sendo vedada qualquer alegação de propriedade ou retenção pela Contratada;

**6.1.24.2.1.** O disposto neste item não implica transferência da propriedade intelectual da plataforma, de seu código-fonte, algoritmos, modelos de inteligência artificial, bibliotecas, componentes ou demais ativos tecnológicos da Contratada, restringindo-se à titularidade dos dados produzidos ou armazenados em decorrência da execução contratual;

**6.1.24.3.** Ao término da vigência contratual, por rescisão ou por solicitação da Contratante, a Contratada deverá disponibilizar integralmente os dados mencionados no item anterior, em formato aberto e sem restrições tecnológicas que impeçam sua reutilização ou migração para outra solução;

**6.1.24.4.** Concluída a migração dos dados e mediante manifestação expressa da Contratante, a Contratada deverá eliminar ou anonimizar os dados pessoais e demais informações armazenadas em seus ambientes, ressalvas aquelas cuja manutenção seja exigida por disposição



legal ou regulatória;

**6.1.24.5.** A Contratada prestará apoio técnico necessário à migração dos dados para outra solução, quando solicitado pela Contratante, durante o período de transição contratual, sem prejuízo da continuidade dos serviços

## **6.2 DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO**

**6.2.1** O contrato entrará em vigor na data de sua publicação no PNCP e será válido por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado sucessivamente, se for de interesse de ambas as partes, por até 10 (dez) anos, tendo em vista sua natureza contínua, observadas as diretrizes dos art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021;

## **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **7.1. Fiscal(is) do Contrato:**

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

**7.1.1.1.** 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 14.133/2021, art. 117, §1º);

**7.1.1.2.** Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;

**7.1.1.3.** 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;

**7.1.1.4.** 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;

**7.1.2.** A fiscalização do objeto do contrato será exercida conforme especificado no Estudo Técnico Preliminar;

**7.1.3.** Ao fiscal do contrato caberá, entre outras atribuições:

**7.1.3.1.** Verificar se os serviços executados estão de acordo com este Termo de Referência;



7.1.3.2. Dar recebimento provisório e definitivo dos serviços prestados;

7.1.3.3. Atestar as faturas para pagamento;

7.1.3.4. Solucionar problemas executivos;

7.1.3.5. Participar de todos os atos que se fizerem necessários à fiel execução dos serviços contratados;

7.1.3.6. A fiscalização, que atuará desde o início da prestação dos serviços, será exercida no interesse exclusivo do IPPA e não exclui e/ou reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive de terceiros, por qualquer irregularidade;

7.1.3.7. A fiscalização poderá solicitar à Contratada o afastamento de qualquer empregado cuja atuação e permanência no serviço prejudique a execução do objeto, ou cujo comportamento seja julgado inconveniente, ficando obrigada a declarar os motivos desta decisão;

7.1.3.8. As decisões e providências que extrapolem a competência do fiscal deverão ser encaminhadas à autoridade competente em tempo hábil para a adoção das medidas cabíveis;

7.1.4. Demais cláusulas de fiscalização do contrato encontram-se pormenorizadas no contrato;

7.2. Gestor(es) do Contrato:

7.2.1. 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 ultrapassarem a sua competência;

7.2.2. A gestão do contrato deverá ser acompanhada pelo(s) gestor(es) ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021), para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, sendo de sua competência, entre outras, as seguintes atribuições:

7.2.2.1. Apoio aos pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro e reajuste do contrato;

7.2.2.2. Acompanhar a vigência dos contratos;

7.2.2.3. Apoio nas eventuais alterações contratuais;

7.2.2.4. Acompanhar a inserção dos dados referentes aos contratos administrativos no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP);

7.2.2.5. Outras atividades compatíveis com a função.

7.2.3. A gestão do contrato será exercida conforme especificado no Estudo Técnico Preliminar;



7.2.4. Demais cláusulas de gestão de contrato encontram-se pormenorizadas no contrato.

## **8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

**8.1.** O recebimento do objeto será de responsabilidade da Contratante e será realizada da seguinte forma:

**8.1.1.** Provisoriamente, imediatamente após a prestação mensal dos serviços, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que os serviços foram prestados em desacordo com a proposta, sem a qualidade exigida, fora de especificação ou incompletos, a Contratada será notificada por escrito. Neste caso serão interrompidos os prazos de recebimento e suspenso o pagamento, até que sanada a situação, quando ocorrerá um novo recebimento provisório, e o reinício de contagem dos prazos;

**8.1.2.** Definitivamente, em até 10 (dez) dias úteis, após verificação de que os serviços foram realizados de acordo com as condições e as especificações do termo de referência;

**8.2.** No caso de consideradas insatisfatórias as condições do serviço recebido provisoriamente, será lavrado termo de recusa assinado por responsável designado pela Contratante, no qual se consignará as desconformidades, devendo o serviço ser refeito;

**8.2.1.** Após a notificação à Contratada, o prazo decorrido até então será desconsiderado, iniciando-se nova contagem tão logo sanada a situação;

**8.3.** Os prazos serão em dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto de forma diferente;

**8.3.1.** Os prazos se iniciam e vencem em dia de expediente normal;

**8.4.** Caso a entrega de serviços não ocorra no prazo determinado, estará a Contratada incorrendo em atraso na entrega e sujeita à aplicação das sanções previstas no edital e seus anexos;

**8.5.** Satisfeitas as exigências e condições previstas, lavrar-se-á termo de recebimento definitivo, assinado por responsável designado pela Contratante, o qual poderá ser substituído pela atestação no verso da nota fiscal;

**8.6.** Após a entrega da Ordem de Compra, será designado, conforme o caso, um servidor, com autoridade para exercer, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução contratuais;

**8.6.1.** O responsável designado pela Contratante anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou defeitos observados;



#### **8.11. Do pagamento:**

**8.11.1** A Contratada deverá apresentar mensalmente nota fiscal contendo o detalhamento dos serviços executados, quantidades, valor unitário e valor total, juntamente com as certidões negativas de débito (INSS, FGTS, CND Estadual, CND Municipal, Dívida Ativa da União e Certidão Simples Nacional).

**8.11.2.** O período a ser considerado nas faturas será sempre do primeiro ao último dia do mês de referência, devendo o valor na nota fiscal ser ajustado proporcionalmente quando o serviço não contemplar o período desde o seu início até o seu final, em geral no primeiro mês e no último mês de vigência do contrato.

**8.11.3.** 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 os materiais, laudos técnicos, 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.

**8.11.4.** O CNPJ da Contratada constante da nota fiscal e fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório;

**8.11.5.** 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.

**8.11.6.** 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.

**8.11.7.** 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.

**8.11.8.** As notas fiscais deverão ser emitidas em sistema eletrônico (Nota Fiscal Eletrônica) em moeda corrente do país.

**8.11.9.** O CNPJ da Contratada constante da nota fiscal e fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório.

**8.11.10.** 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.

**8.11.11.** Os valores para faturamento serão os valores negociados após efetivação dos lances pela proponente vencedora.



**8.11.12.** Para emissão da fatura/nota fiscal o CNPJ do IPPA para faturamento é 04816.835/0001-75;

**8.11.13.** 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;

**8.11.14.** 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.

**8.11.15.** Os serviços prestados fora das especificações do objeto não serão considerados, e por consequência, não haverá pagamento até que o problema seja sanado.

**8.11.16.** Demais cláusulas relativas a critérios de medição e pagamento encontram-se pormenorizada no contrato/ata.

## **9. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO VENCEDOR**

**9.1.** A forma de escolha do fornecedor será por Pregão Eletrônico, com o critério de Menor Preço Global.

## **10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

**10.1.** Estima-se um custo total de R\$14.400,00 (quatorze mil e quatrocentos reais).

## **11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**11.1.** O crédito necessário ao atendimento das despesas da presente contratação correrá à conta da dotação apresentada no Documento de Formalização de Demanda.

## **12. REAJUSTE, REEQUILÍBRIO E REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS**

**12.1.** Reajuste, reequilíbrio e repactuação, quando couber, se encontrarão pormenorizados no Edital e respectivo contrato.

## **13. SANÇÕES**

**13.1.** Sanções encontram-se pormenorizadas no Edital e respectivo contrato/ata.

## **14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**



- 14.1** Prestar o serviço em prazo não superior ao máximo estipulado neste Termo de Referência;
- 14.2** Apresentar todos os documentos necessários à assinatura do contrato;
- 14.3** Arcar com todas as despesas para prestação dos serviços e demais despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento integral do objeto contratado;
- 14.4** Responsabilizar-se, mediante assinatura de Termo de Sigilo e Confidencialidade, pelos dados e informações fornecidos e apurados sobre todo e qualquer assunto da Entidade Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão do objeto do contrato, bem como pela ética de seus profissionais a que estarão tendo acesso a documentos e informações da Contratante, podendo a primeira responder civil, criminal e administrativamente por violação das regras de sigilo;
- 14.5** Permitir ao fiscal e gestor do contrato fiscalizar os serviços que estiverem sendo executados, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- 14.6** Comunicar ao IPPA qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;
- 14.7** Refazer corretamente, nos prazos estipulados, contando do recebimento da comunicação, os serviços que forem requisitados ou apresentarem problemas em sua configuração;
- 14.8** Garantir a segurança e integridade das informações a que tiver acesso em decorrência da prestação do serviço;
- 14.9** Garantir a infraestrutura necessária para a prestação do serviço;
- 14.10** Fornecer, a pedido da gestão do contrato e a qualquer momento, todas as informações relativas à execução dos serviços. A Contratada deverá comunicar ao IPPA, com antecedência, a ocorrência de qualquer fato ou condição que possa atrasar ou impedir a conclusão dos serviços no todo ou em parte.
- 14.11** A Contratada não será responsável por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior;
- 14.12** A Contratada deverá disponibilizar ao IPPA, sem ônus adicional, na data de emissão das faturas, o histórico dos serviços prestados que estão incididos na nota fiscal;
- 14.13** Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referidas aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não tem nenhum vínculo empregatício com o IPPA;
- 14.14** Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas e obrigações previdenciárias, trabalhistas, bem como pelas despesas tributárias decorrentes da execução dos serviços constantes do objeto;
- 14.15** Responder pela segurança do trabalho de seus funcionários, pelos atos por eles praticados e por questões tais como: alimentação, saúde e fornecimento de equipamento de proteção individual, entre outras que se fizerem necessárias;
- 14.16** Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao IPPA ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa suas ou dos seus prepostos, independente de outras



combinações contratuais a que estiver sujeita;

**14.17** Assegurar que seus empregados, prepostos, representantes e eventuais subcontratados que tenham acesso às informações da Contratante observem as disposições da Política de Segurança da Informação do IPPA e mantenham sigilo sobre todas as informações a que tiverem acesso em razão da execução contratual;

**14.18** Observar o Código de Ética do IPPA no desempenho de suas funções como Contratada.

## **15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**15.1** Promover os pagamentos dentro do prazo estipulado, desde que atendidas às obrigações estabelecidas.

**15.2** Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a prestação do serviço.

**15.3** Rejeitar, em todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com as obrigações assumidas pela Contratada;

**15.4** A falta de fiscalização não eximirá a Contratada de suas responsabilidades contratuais, nem significará aceitação tácita por parte da Contrante;

**15.5** Proporcionar as condições necessárias para que a contratada cumpra com suas obrigações, dentro das condições contratuais;

**15.6** Fornecer à Contratada todas as informações necessárias ao perfeito cumprimento das obrigações assumidas;

**15.7** Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas às obrigações estabelecidas.

**15.8** Rejeitar em todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com as obrigações assumidas pela Contratada.

**15.9** Comunicar à Contratada, por escrito, eventuais anormalidades de qualquer espécie, prestando os esclarecimentos necessários, determinando prazo para correção das falhas.

**15.10** Notificar a Contratada, no caso de ocorrências/irregularidades com a prestação dos serviços;

**15.11** Analisar e autorizar a prorrogação de prazo solicitada pela Contratada, desde que atendidas as condições previstas.

**15.12** Aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.

**15.13** Rejeitar o serviço prestado fora das especificações.

## **16. SUBCONTRATAÇÃO**

**16.1.** O IPPA não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

## **17. MICROEMPRESAS (ME) E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP)**

**17.1.** As disposições inerentes às ME e EPP encontram-se pormenorizadas no Edital.



## **18. ADMISSÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIO**

**18.1.** Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, tendo em vista que o objeto da presente contratação não apresenta complexidade técnica, vulto econômico ou dimensão operacional que justifiquem a atuação conjunta de empresas para sua adequada execução.

**18.2.** A solução pretendida é amplamente ofertada no mercado por empresas que, individualmente, possuem capacidade técnica e econômico-financeira para executar integralmente o objeto, não se verificando necessidade de ampliação da capacidade operacional mediante formação de consórcio.

**18.3.** Assim, a vedação à participação de empresas em consórcio mostra-se adequada e proporcional às características da contratação, preservando a competitividade do certame e observando os princípios da eficiência e da seleção da proposta mais vantajosa.

Palhoça, data da assinatura digital

**ALLAN PYETRO DE MELO DE SOUZA**

**PRESIDENTE IPPA**



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA

## DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

Órgão: **IPPA – INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA**

Setor requisitante (Unidade/Setor/Departamento): **IPPA**

Responsável pela demanda: **ALLAN PYETRO DE MELO DE SOUZA**

Cargo: Presidente

### 1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

**1.1.** O presente documento tem por objetivo avaliar a solução mais adequada para suprir a necessidade de atendimento *on-line* ao público externo do IPPA, com vistas à modernização da estrutura de comunicação do INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA - IPPA.

### 2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

**2.1.** Considerando a necessidade de aprimoramento da comunicação institucional, da ampliação do acesso às informações previdenciárias e otimização do atendimento prestado aos segurados, aposentados, pensionistas e demais usuários dos serviços do RPPS;

**2.2.** Considerando o crescente volume de atendimentos realizados pelos canais de comunicação *on-line* do instituto, frente aos novos panoramas tecnológicos atuais, especialmente para esclarecimentos de dúvidas recorrentes relacionadas a aposentadorias, pensões, benefícios previdenciários, prova de vida, cadastramento, legislações previdenciárias, emissões de documentos e demais serviços disponibilizados pelo IPPA;

**2.3.** Considerando a contínua necessidade de modernização e adequação da Administração Pública frente às novas realidades tecnológicas que se apresentam, tais quais o disseminado uso da comunicação *on-line* automatizada, através de aplicativos de *e-mail*, mensagens instantâneas, entre outros;

**2.4.** Considerando a necessidade de otimização dos fluxos de atendimento, através do eficaz direcionamento dos atendimentos aos setores responsáveis;

**2.5.** Considerando os princípios constitucionais da eficiência, economicidade, transparência e modernização da Administração Pública;

**2.6.** Evidencia-se, assim, a necessidade de realização de estudo para que seja avaliada a melhor opção para atendimento da demanda.

Rua Varese, 108 – Pagani, Palhoça/SC - FONE/FAX: 32865845– CNPJ: 04.816/835/0001-75 – CEP:  
88 132-269

E-mail: [administrativo@ippa.sc.gov.br](mailto:administrativo@ippa.sc.gov.br)



### 3. ESTIMATIVA DA CONTRATAÇÃO

| ITEM | QTD | UN    | ESPECIFICAÇÕES                                                                              |
|------|-----|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01   | 01  | SERV. | Solução de atendimento <i>on-line</i> , integrado e automatizado ao público externo do IPPA |

### 4. ANÁLISE DE LICITAÇÃO VIGENTE:

( ) SIM (X) NÃO

### 5. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO

Estima-se que a contratação ocorrerá em agosto de 2026.

### 6. PREVISÃO DE CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS

É prevista a utilização do seguinte crédito orçamentário para o atendimento da despesa:

|                                                     |
|-----------------------------------------------------|
| Dotação: 350                                        |
| Órgão/unidade: 19.001 – Funcional: 0009.0122.0024   |
| Ação: 2063 Taxa de Administ. Manut. do IPPA         |
| Elemento: 33390000000000000000 – Aplicações diretas |
| Vínculo: 180270000075 - Taxa de Administração RPPS  |
| Subelemento: 4006 – Locação de softwares            |

Palhoça, data da assinatura digital

ALLAN PYETRO DE MELO  
DE SOUZA:00420498907

Assinado de forma digital por ALLAN  
PYETRO DE MELO DE  
SOUZA:00420498907  
Dados: 2026.07.17 14:47:57 -03'00'

**ALLAN PYETRO DE MELO DE SOUZA**  
**Presidente IPPA**



## **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

### **1 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**1.1.** O presente documento tem por objetivo avaliar a solução mais adequada para suprir a necessidade de atendimento *on-line* ao público externo do IPPA, com vistas à modernização da estrutura de comunicação do INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA - IPPA.

### **2 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**2.1.** São requisitos da contratação:

**2.1.1. Fluxos de atendimento parametrizados:** disponibilização de fluxos de atendimento configuráveis para triagem e prestação de orientações relacionadas a benefícios previdenciários, protocolos, contracheques, simulações de aposentadoria, documentação necessária e respostas para dúvidas frequentes (FAQ), permitindo atendimento inicial padronizado e eficiente aos segurados e demais usuários;

**2.1.2. Integração de serviços ao segurado:** a solução deverá permitir a disponibilização, por meio de menus interativos, de acesso às notícias institucionais, publicações oficiais, *links* para Ouvidoria e E-SIC, bem como consulta ao andamento de processos administrativos, protocolos e demais serviços previdenciários disponibilizados pelo IPPA;

**2.1.3. Coleta de dados e pesquisas:** a solução deverá possuir funcionalidade nativa para realização de pesquisas de satisfação, enquetes e campanhas institucionais, incluindo envio de comunicações relacionadas à prova de vida previdenciária, com geração automatizada de relatórios gerenciais e estatísticos destinados ao acompanhamento interno e atendimento das exigências do Programa Pró-Gestão RPSS;

**2.1.4. Segurança e conformidade:** a solução deverá operar em ambiente seguro, com armazenamento e gerenciamento dos registros de conversas e atendimentos realizados, observando integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018), garantindo rastreabilidade das informações e possibilidade de transferência do atendimento automatizado para atendimento humano sempre que necessário.

### **3 LEVANTAMENTO DE MERCADO**

**3.1** De acordo com a pesquisa de mercado, foram vislumbradas as seguintes alternativas para o atendimento da demanda:

#### **3.1.1 Desenvolvimento interno de solução tecnológica:**

Deve ser considerada a necessidade de equipe multifuncional especializada em IA, integrações, segurança de dados, LGPD, API do WhatsApp Business, o que demandaria a disponibilidade ou contratação de equipe técnica especializada para desenvolvimento, implantação, manutenção e evolução da solução, levando há um alto custo inicial; devem ser considerados

os custos de manutenção contínua e o tempo necessário até que a solução fosse implantada em definitivo, ainda que tal solução traga benefícios como o controle da solução como um todo e do código-fonte. Em pesquisa em contratações similares da Administração Pública, não foi vislumbrada esta como uma alternativa recorrente para uma entidade do porte do IPPA.

### **3.1.2. Desenvolvimento de solução sob encomenda:**

Deve ser considerado o custo inicial e a alta complexidade da aquisição, o maior prazo de implantação até o desenvolvimento completo do SaaS, a necessidade de manutenção evolutiva e corretiva posterior, bem como com a disponibilização de equipe técnica própria para a administração da solução, acompanhamento das integrações e suporte operacional, uma vez que o IPPA não possui em seu quadro funcional profissionais de TI (tecnologia da informação).

### **3.1.3. Utilização de software livre/ Open Source:**

Deve ser considerada a necessidade de infraestrutura própria, de equipe técnica para implantação, customização, atualização e suporte, bem como da contratação de BSP/API oficial para a integração com o WhatsApp; além da ausência de garantias de atualização, continuidade da solução e suporte especializado, fatores que aumentam o risco operacional.

### **3.1.4. Contratação de solução SaaS (Software as a Service):**

Deve ser considerado o curto prazo de implantação, a disponibilidade de suporte técnico especializado, a realização de atualizações contínuas pelo fornecedor, a elevada disponibilidade da solução, o menor investimento inicial, a previsibilidade dos custos e a possibilidade de escalabilidade da contratação. Vislumbrou-se, essa, como a alternativa mais recorrente nas contratações de objetos similares na Administração Pública.

## **3.2. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO**

**3.2.1. Escolha da solução:** Em análise às alternativas disponíveis para a prestação dos serviços atendimento *on-line*, integrado e automatizado ao público externo do IPPA, demonstra-se que a contratação de solução SaaS (Software as a Service) é a solução mais adequada para atender às necessidades da autarquia. As alternativas de desenvolvimento interno, desenvolvimento sob encomenda e utilização de soluções de código aberto demandam maior estrutura administrativa, disponibilidade de equipe técnica especializada, investimentos em infraestrutura tecnológica e custos permanentes de manutenção, fatores que aumentam o risco de implantação e reduzem a eficiência da solução pretendida. A contratação da solução SaaS permite não só a utilização da solução tecnológica como a utilização do suporte técnico da contratada, reduzindo significativamente os encargos operacionais do IPPA, que permanecerá responsável apenas pelas atividades inerentes à gestão e fiscalização contratual e pela administração funcional da solução. Há de se observar, também, a previsão legal constante na Lei 14.133/2021, em seu art. 48:

“Art. 48. Poderão ser objeto de execução por terceiros as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituam área de competência legal do órgão ou da entidade [...]”

Uma vez que o IPPA tem como missão principal oferecer segurança financeira aos seus segurados e seus dependentes, garantindo meios de subsistência em situações como a

incapacidade permanente para o trabalho, a chegada à idade avançada, o cumprimento do tempo de contribuição ou o falecimento do servidor, tudo isso seguindo as regras constitucionais e legais que regem o sistema previdenciário, conforme art. 1, §1º da Lei Complementar nº 399/2025, entende-se que os serviços ora pretensos de contratação se enquadram na descrição do art. 48 da Lei 14.133/2021.

Verificou-se, ainda, que a solução em modelo SaaS representa o padrão atualmente predominante nas contratações públicas destinadas à disponibilização de plataformas de atendimento digital e *chatbot*, tendo sido identificadas diversas contratações de objetos similares por outros órgãos e entidades da Administração Pública, evidenciando a maturidade da solução no mercado e sua ampla adoção para atendimento de demandas dessa natureza.

Assim, a contratação de solução SaaS permite a ágil implementação, redução de investimentos iniciais e uma maior flexibilidade administrativa e operacional, ao mesmo tempo em que confere economicidade e eficiência à Administração. Conclui-se, portanto, que a contratação de solução SaaS se apresenta como a solução mais viável, equilibrando custos e operacionalidade em favor do interesse público.

#### 4 ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES DA CONTRATAÇÃO

4.1. As quantidades e valores estimados são os elencados na tabela abaixo:

| ITEM | QTD | UN     | MES | ESPECIFICAÇÕES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|-----|--------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01   | 01  | SER V. | 12  | Contratação de empresa especializada e homologada pela plataforma <i>WhatsApp Business API</i> para fornecimento de solução integrada de atendimento <i>online</i> , por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via <i>WhatsApp</i> e <i>Webchat</i> , mediante utilização de <i>chatbot</i> |

#### 5 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

5.1 **Objeto:** Contratação de empresa especializada e homologada pela plataforma *WhatsApp Business API* para fornecimento de solução integrada de atendimento *online*, por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via *WhatsApp* e *Webchat*, mediante utilização de *chatbot*.

5.2 **Quantidade:** Conforme tabela do item 4.

5.3 **Prazo de início da prestação do serviço:** a prestação dos serviços deverá ocorrer em até 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento efetivo da ordem de compra empenhada e



expedida pelo IPPA. A contratada deverá confirmar o recebimento da ordem de compra empenhada em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, via *e-mail*.

**5.4 Local de prestação do serviço:** Rua Varese, nº 108 – Pagani, Palhoça/SC CEP 88132-269, em dias úteis, no horário das 13h00min às 18h00min ou em outro endereço a ser indicado pela Contratante.

**5.5 Escolha do fornecedor:** A forma de escolha do fornecedor será por Pregão Eletrônico, com o critério de Menor Preço Global. O vencedor deverá celebrar contrato administrativo com o IPPA.

## **6 PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

**6.1** Não será adotado para o objeto em questão o parcelamento da contratação, tendo em vista que o mesmo atende o disposto do art. 40, § 3º da Lei 14.133/2021.

## **7 RESULTADOS PRETENDIDOS**

**7.1.** Otimizar a comunicação institucional do IPPA com seus segurados e demais usuários, promovendo maior celeridade, organização, acessibilidade e transparência no atendimento ao público;

**7.2.** Aprimorar o fluxo interno de informações entre os setores do Instituto, possibilitando o encaminhamento mais eficiente das demandas recebidas pelos canais de atendimento e reduzindo o tempo de resposta ao usuário;

**7.3.** Melhorar a qualidade do atendimento ao segurado, disponibilizando canal virtual para prestação de informações, orientações e esclarecimentos, reduzindo a necessidade de deslocamento presencial à sede do IPPA e ampliando a rastreabilidade das interações realizadas;

**7.4.** Promover a modernização dos canais institucionais de atendimento, mediante a utilização de ferramenta baseada em inteligência artificial integrada a aplicativo de mensagens instantâneas, alinhando o IPPA às atuais práticas de comunicação digital da Administração Pública.

## **8 PROVIDÊNCIAS ANTERIORES À CONTRATAÇÃO**

**8.1** A celebração de contrato/ata com a Contratada e a execução do contrato/ata deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo (s) fiscal (is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato/ata, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. Demais cláusulas de gestão do contrato poderão ser encontradas pormenorizadas no contrato/ata.

**8.2.** Será designada para a fiscalização do contrato a servidora Lucia Fabiane Dias de Azevedo, e em caráter de substituição o servidor Alécio da Silva, conforme Portaria nº 070/2026;



8.3. Será designada para a gestão do contrato a servidora Valdívnia Cabral de Souza, e em caráter de substituição o servidor Alécio da Silva, conforme Portaria nº 070/2026 e suas alterações;

8.4. As designações acima poderão sofrer alterações durante a execução do contrato, mediante ato próprio do Presidente do IPPA;

8.5. Demais cláusulas de gestão do contrato serão pormenorizadas no edital;

8.6. Será solicitada consultoria técnica à empresa PC 10 MANUTENÇÃO DE MAQUINAS E EQUIP. DE INFORM. (CNPJ 07.148.369/0001-95) para a definição das especificações técnicas do objeto no Termo de Referência, conforme o Contrato nº 004/2023, celebrado entre a empresa e o IPPA;

## 9 CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES

9.1 Verifica-se a existência de contratação correlata referente ao desenvolvimento do novo sítio eletrônico institucional do IPPA, atualmente em fase de instrução/planejamento da contratação. Embora ambas as soluções possam operar de forma independente, possuem caráter complementar, na medida em que o *chatbot* institucional poderá utilizar informações, conteúdos, links e serviços disponibilizados no portal eletrônico, contribuindo para a ampliação dos canais digitais de atendimento e comunicação com os segurados e demais usuários do Instituto.

## 10 POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

10.1 A Contratada deverá atender as legislações federais, estaduais e municipais ambientais no que couber, no que se refere a produção e entrega do objeto.

10.2 Demais cláusulas relativas a impactos ambientais poderão ser encontradas pormenorizadas no contrato/ata, quando houver.

## 11 SOLICITANTE

| SOLICITANTE                                                        | RESPONSÁVEL                   |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Instituto da Previdência Social dos Servidores Públicos de Palhoça | Allan Pyetro de Melo de Souza |

Palhoça, data da assinatura digital

KETLYN DA

SILVA:07278534909

Assinado de forma digital  
por KETLYN DA  
SILVA:07278534909

**KETLYN DA SILVA**

**EQUIPE DE APOIO**



**FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO**  
**PROVA DE CONCEITO (PoC) – PE nº 003/2026**

1. A Prova de Conceito destina-se à verificação prática do atendimento dos requisitos mínimos da solução especificados no Anexo III - Termo de Referência, visando assegurar a adequação da proposta às necessidades da Administração, nos termos do art. 17, §3º da Lei nº 14.133/2021;
2. A Prova de Conceito será realizada nos termos do subitem 2.6. do Anexo III – Termo de Referência;
3. A comissão responsável pela avaliação da Prova de Conceito será formada por servidores designados através de ato do Presidente do IPPA;
4. Para cada funcionalidade avaliada, a Comissão deverá assinalar apenas uma das opções “ATENDE” ou “NÃO ATENDE”, observando os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
5. Ao final da Avaliação, a Comissão preencherá o campo “RELATÓRIO CONCLUSIVO DE AVALIAÇÃO” acerca da aprovação ou reprovação da Prova de Conceito, observando o disposto no Termo de Referência;

**ROTEIRO PROVA DE CONCEITO**

| Nº | DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE                                                                                                                                            | AVALIAÇÃO                    | OBSERVAÇÕES |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------|
| 1  | Demonstração de <i>chatbot</i> com menu de opções que direciona o usuário ao setor/departamento correspondente, integrando-se à disponibilização automática e às filas | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |             |
| 2  | Demonstração de configuração de menus,                                                                                                                                 | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |             |



|   |                                                                                                                                               |                              |  |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--|
|   | opções e roteamentos pela equipe da Contratante, sem desenvolvimento de código                                                                |                              |  |
| 3 | Demonstração de transbordo do <i>chatbot</i> para o atendimento humano do setor selecionado, com preservação do contexto                      | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |
| 4 | Demonstração de <i>webchat</i> integrável ao portal institucional                                                                             | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |
| 5 | Demonstração de unificação, em uma única interface de atendimento, dos canais disponibilizados pela plataforma (operação <i>omnichannel</i> ) | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |
| 6 | Demonstração de gerenciamento de múltiplos atendentes simultâneos                                                                             | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |
| 7 | Demonstração de gerenciamento de departamentos e filas de atendimento                                                                         | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |
| 8 | Demonstração de distribuição automática de atendimentos segundo regras configuráveis                                                          | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |
| 9 | Demonstração da funcionalidade de histórico                                                                                                   | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |



|    |                                                                                                                     |                              |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--|
|    | completo e pesquisável das conversas                                                                                |                              |  |
| 10 | Demonstração de <i>dashboards</i> gerenciais                                                                        | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |
| 11 | Demonstração da emissão de relatórios operacionais e estratégicos exportáveis                                       | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |
| 12 | Demonstração de controle de acesso baseado em perfis (RBAC)                                                         | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |
| 13 | Demonstração de criação e gerenciamento de usuários, incluindo habilitação, desabilitação e alteração de permissões | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |
| 14 | Demonstração de trilhas de auditoria e <i>logs</i> de eventos                                                       | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |
| 15 | Demonstração de exportação integral dos dados em formato aberto                                                     | ( ) ATENDE<br>( ) NÃO ATENDE |  |

### RELATÓRIO CONCLUSIVO DE AVALIAÇÃO



ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA  
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES  
PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA

Palhoça, data da assinatura digital

**- NOME DO SERVIDOR -  
COMISSÃO DE AVALIAÇÃO  
PROVA DE CONCEITO**

**- NOME DO SERVIDOR –  
COMISSÃO DE AVALIAÇÃO  
PROVA DE CONCEITO**

**- NOME DO SERVIDOR –  
COMISSÃO DE AVALIAÇÃO  
PROVA DE CONCEITO**

## MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

CONTRATO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS N.º ...../2026

Que entre si celebram, de um lado, o INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA - IPPA, pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Rua Emeline Matilde Crusmann Scheidt, 100, Centro – Palhoça/SC, inscrito no CNPJ sob o n.º 04.816.835/0001-75, neste ato representado por seu Presidente Autárquico, Senhor ALLAN PYETRO DE MELO DE SOUZA, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, e de outro lado a empresa ....., pessoa jurídica de direito privado, situada a....., inscrita no CNPJ/MF sob o n.º....., neste ato representada por seu representante legal Senhor ....., doravante denominado simplesmente CONTRATADO, em decorrência ao Processo Licitatório **PREGÃO ELETRÔNICO** n.º....., homologado em .../.../..., mediante a sujeição mútua às normas constantes da Lei 14.133/2021 e suas alterações, ao edital convocatório, à proposta e às seguintes cláusulas contratuais:

### CLÁUSULA I – DO OBJETO

**1.1.** O presente contrato tem como objeto contratação de empresa especializada e homologada pela plataforma *WhatsApp Business API* para fornecimento de solução integrada de atendimento *online*, por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via *WhatsApp* e *Webchat*, mediante utilização de *chatbot*.conforme especificações contidas no Edital Convocatório e seus anexos.

### CLÁUSULA II – DA DOCUMENTAÇÃO CONTRATUAL

**2.1.** Fazem parte deste Contrato, independentemente de transcrição, os seguintes documentos: Proposta da Contratada, Edital Pregão n.º \_\_/2026, seu Termo de Referência e demais anexos, além das normas e instruções legais vigentes, que lhe sejam aplicáveis.

### CLÁUSULA III – DO PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**3.1.** O preço unitário é o constante na ordem de compra.

**3.2.** Formam os serviços contratados R\$ ..... (.....)

#### **3.3. Da liquidação**

**3.3.1.** Recebida a Nota Fiscal/Fatura, correrá o prazo de até 30 (trinta) dias para fins de liquidação.

**3.3.2.** O CNPJ da contratada constante da nota fiscal e fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório.

**3.3.3.** Os valores para faturamento serão os valores negociados após efetivação dos lances pela proponente vencedora.

**3.3.4.** A fatura/nota fiscal deverá ser emitida, em nome do IPPA, inscrito no CNPJ sob o n.º 04.816.835/0001-75.

**3.3.5.** Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal/fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, a título exemplificativo:

a) o prazo de validade;

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

**g) observar as regras de retenção de Imposto de Renda dispostas na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012 e suas alterações posteriores, bem como do Decreto Municipal nº 3.242/2023. Os documentos emitidos em desacordo com o previsto não serão aceitos para fins de liquidação de despesa.**

**3.3.7.** Os comprovantes de despesa devem ser preenchidos com clareza e sem emendas, borrões, rasuras, acréscimos ou entrelinhas que possam comprometer a sua credibilidade.

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

**3.3.9.** A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021, conforme segue:

I - A inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

II - A inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

III - A regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

IV - A regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

V - A regularidade perante a Justiça do Trabalho.

**3.3.10.** A Administração deverá verificar:

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

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

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

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

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

### **3.4. Do prazo de pagamento**

**3.4.1.** Os pagamentos serão efetuados em moeda corrente nacional, em até 30 (trinta) dias de cada mês, mediante apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pelo servidor que recebeu os serviços, sendo identificada e efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação em vigor, tais como, IR, CSLL, COFINS e PIS/PASEP;

**3.4.2.** 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:

$$I = (TX/100)$$

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.

OBS.: O índice a ser utilizado será o mesmo eleito para cálculo dos reajustes contratuais, **INPC - Índice Geral de Preços ao Consumidor**.

**3.4.3.** Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos e submetidos à apreciação da autoridade competente, que adotará as providências para eventual apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa à mora.

### **3.5. Forma de pagamento**

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

**3.5.2.** A retenção dos tributos não será efetuada caso o licitante 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;

**3.5.3.** A nota fiscal deverá vir obrigatoriamente com o valor de retenção de imposto de renda destacado, conforme Decreto Municipal nº 3242/2023 e IN 002/2023/SMF;

**3.5.4.** Os fornecedores isentos de retenção de imposto de renda deverão encaminhar a Nota Fiscal acompanhada da declaração de isenção, conforme estabelecido no ANEXO II, da IN 002/2023/SMF;

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

## **CLÁUSULA IV – DAS DESPESAS E FONTES DOS RECURSOS**

**4.1.** As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta do Orçamento do Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Palhoça, pelo elemento:

|                                         |
|-----------------------------------------|
| Código reduzido: .....                  |
| Órgão/unidade: ..... – Funcional: ..... |
| Ação: .....                             |
| Elemento: .....                         |
| Vínculo: .....                          |
| Subelemento: .....                      |

## **CLÁUSULA V – DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**5.1.** A prestação dos serviços terá início a partir do recebimento da ordem de compras expedida pelo IPPA;

**5.2.** Os prazos para início serão os estipulados no Termo de Referência;

5.3. Os locais e horários para prestação dos serviços serão os estipulados no Termo de Referência.

#### **CLÁUSULA VI – CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO**

6.1. Em conformidade com o art. nº 140 da Lei nº 14.133/21, o recebimento do objeto da presente licitação será de responsabilidade do IPPA;

6.2. Caso a prestação de serviços não ocorra no prazo determinado, estará à Contratada incorrendo em atraso do serviço e sujeita à aplicação das sanções prevista no edital e seus anexos;

6.3. Satisfeitas as exigências e condições previstas, lavrar-se-á termo de recebimento definitivo, assinado por responsável designado pelo IPPA, o qual poderá ser substituído pela atestação no verso da nota fiscal;

6.4. Após a entrega da Ordem de Compra, será designado, conforme o caso, um servidor, com autoridade para exercer, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução contratual;

6.5. O responsável designado anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento dos produtos, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou defeitos observados.

#### **CLAÚSULA VII - DO REAJUSTE, REEQUILÍBRIO E/OU REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS**

##### **7.1. Do Reequilíbrio Econômico – Financeiro:**

7.1.1. 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;

7.1.2. Com relação ao pedido de reequilíbrio econômico do contrato:

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

I- comprovação da ocorrência de evento extraordinário, futuro e incerto capaz de desequilibrar a equação econômico-financeira;

II- o evento que desequilibrar a equação econômico-financeira deve ter ocorrido após a apresentação da proposta;

III- o evento que desequilibrar a equação econômico-financeira não pode decorrer de culpa da Contratada;

IV- 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;

VI- 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.

Parágrafo único - 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 bem, não sendo aceitos pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro decorrentes das referidas variações.

**7.1.2.2.** 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.

**7.1.2.3.** 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, como notas fiscais, planilha de custo, tabela de preços de órgãos oficiais.

**7.1.2.4.** 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.

**7.1.2.5.** Neste período a empresa deverá continuar atendendo as Ordens de Compra com os valores inicialmente registrados na licitação.

**7.1.2.6.** 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.

**7.1.2.7.** 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.

**7.1.2.8.** 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.

**7.1.2.9.** Para a solicitação de Reequilíbrio Econômico a contratada deverá entregar o pedido de reequilíbrio, contendo as seguintes informações:

- a) Nome da empresa, endereço completo e CNPJ;
- b) Número do Processo Licitatório, Contrato e Ano;
- 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.

**7.1.2.10.** 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. 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.

**7.1.2.11.** Durante o período de análise, a Contratada deverá cumprir as ordens de compra emitidas 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.

**7.1.2.12.** 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, será utilizado orçamentos fornecidos por estabelecimentos da região e/ou Fonte de Preços. Os orçamentos devem seguir o padrão de pesquisa para formação de preços.

**7.1.2.13.** Será aplicado o mesmo desconto de licitação dado pela empresa sobre o orçamento atualizado;

**7.1.2.14.** 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.

**7.1.2.15.** Caso o valor do item reequilibrado esteja superior ao Orçamento de Referência a 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.

**7.1.2.16.** A administração poderá se valer de outras formas de análise para verificação da variação do item tais como índices divulgados por órgão oficiais.

**7.1.2.17.** A mera oferta de preços inexequíveis no momento do certame não autoriza a realização de reequilíbrio econômico financeiro do contrato.

**7.1.2.18.** Reequilíbrio econômico-financeiro em caso de obras e serviços de engenharia

**7.1.2.19.** Quando se tratar de requerimento de reequilíbrio econômico-financeiro em contratos de obras e serviços de engenharia o pedido deverá ser solicitado na data de ocorrência do fato gerador, haja vista os requisitos ensejadores e necessários de comprovação.

**7.1.2.20.** A contratada deverá protocolar no IPPA, o pedido de reequilíbrio do item no mês de compra ou execução do mesmo, pois na análise será considerado o custo referencial do item no mês da proposta e o custo referencial no mês do pedido protocolado pela empresa.

**7.1.2.21.** Para os pedidos em que o contratado não executou o item no mês que protocolou o pedido, será considerado para verificar a variação do item o custo referencial do item no mês da proposta e o custo referencial nos meses em que houver medição do item.

**7.1.2.22.** Contratos de obras a qual as medições já foram finalizadas e entregues não cabe pedido de reequilíbrio econômico financeiro.

**7.1.2.23** A contratada deverá protocolar o pedido de reequilíbrio, contendo as seguintes informações:

**7.1.2.23.1.** Nome da empresa, endereço completo e CNPJ;

**7.1.2.23.2.** Número do Processo Licitatório, Contrato e Ano;

**7.1.2.23.3.** 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;

**7.1.2.23.4.** Planilha aberta contemplando detalhadamente os valores que deram base para a formação de preços na época da proposta e os custos atuais da empresa apontando os itens em desequilíbrio, indicado o valor que a empresa busca a ser reequilibrado pela administração;

**7.1.2.23.5.** Para os itens apontados que estão em desequilíbrio a contratada deverá apresentar documentação comprobatória da ocorrência do evento 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;
- Tabela do Sistema de Referência de Preço (SINAPI, SICRO, BNDES).

**7.1.2.24.** 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.

**7.1.2.25.** Não será analisado o pedido de reequilíbrio econômico-financeiro quando o requerimento não apresentar a documentação comprobatória necessária do ocorrido.

**7.1.2.26.** No caso de Reequilíbrio Econômico, este deverá seguir as diretrizes da Planilha de composição orçamentária utilizada para formulação de preço pela prefeitura baseada nos sistemas de referência de preço (SINAPI, SICRO, BNDES). O impacto financeiro a ser considerado no cálculo do reequilíbrio é a diferença entre a variação do custo referencial no mês da proposta e o custo referencial no mês do pedido de reequilíbrio protocolado pelo contratado excluindo-se o lucro referencial do BDI.

**7.1.2.27.** A equação a ser utilizada é representada na seguinte fórmula: Onde:

CSMP = Custo Sinapi mês da proposta

CSMPE = Custo Sinapi Mês Protocolo da  
Empresa V= Porcentagem de Variação do  
Custo.

CC = Custo Contratual

R1= Custo

Reequilibrado

R = Custo de Recomposição

RBDI – Lucro = Custo de Recomposição com BDI –

lucroQR = Quantidade Remanescente

V Reequilíbrio = Valor a ser Reequilibrado

a) Para a Variação dos Custos considerar o custo referencial Sinapi as datas estipuladas sem incidência do BDI:

Custo Sinapi no (mês/ano) da Proposta = CSMP

Custo Sinapi no (mês/ano) do Pedido protocolado pela empresa = CSMPE

b) Cálculo da Variação:

$V = (CSMPE - CSMP) / CSMP$

V = Porcentagem de variação do custo.

c) Aplicar V sobre o Custo Contratual (CC) (sem BDI) para obter o Custo Reequilibrado

$(R1)R^1 = CC * (1 + V)$

R1= Custo Reequilibrado

d) A diferença entre o Custo Reequilibrado (R<sup>1</sup>) e o Custo Contratual (CC) representa o  
Custo de Recomposição (R):

$R = R1 - CC$

R = Custo de Recomposição

e) Descontar o lucro na equação do BDI referencial da proposta. A Multiplicação do Custo de Recomposição (R) sobre o BDI – lucro representará o Custo de Recomposição com BDI – lucro (RBDI – Lucro)

$RBDI - Lucro = R * BDI - Lucro\%$

RBDI – Lucro = Custo de Recomposição com BDI – lucro

f) O Custo de Recomposição com BDI - lucro (RBDI – Lucro) multiplicado pela Quantidade Remanescente (QR) representará o Valor a ser Reequilibrado (VReequilíbrio).

$VReequilíbrio = QR * RBDI - Lucro$

VReequilíbrio = Valor a ser Reequilibrado

**7.1.2.28.** A administração somente irá analisar os pedidos nos quais a porcentagem de variação seja maior que o Lucro Referencial estabelecido no item.

**7.1.2.29.** Considerando o princípio da economicidade, se o valor do cálculo da contratada ficar abaixo do cálculo do IPPA, o valor a ser adotado será o apresentado pela Contratada.

**7.1.2.30.** Quando o desequilíbrio comprovadamente for positivo, será aplicado sobre o saldo Remanescente Contratual do item na data de protocolo do pedido, ou quando for o caso, quando houver medição do item.

**7.1.2.31.** 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.

**7.1.2.32.** 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.

**7.1.2.33.** 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.

## **7.2. Do reajuste:**

**7.2.1.** Os contratos com vigência menores de 12 meses (365 dias), não poderão sofrer reajustes, sendo os preços irremovíveis.

**7.2.2.** Os contratos somente podem sofrer reajustamento de preços se tiver prazo de duração superior a 12 (doze) meses. As Atas de Registro de Preços poderão ser reajustadas no momento de sua prorrogação, após 12 meses de vigência.

**7.2.3.** O índice utilizado para obras e serviços de engenharia é o INCC/DI – Índice Nacional da Construção Civil – Disponibilidade Interna.

**7.2.4.** O índice utilizado para os contratos de fornecimento de bens/prestação de serviços comuns é o INPC – Índice Geral de Preços ao Consumidor.

**7.2.5.** O índice utilizado para os contratos de prestação de serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) é o ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação.

**7.2.6.** A periodicidade para efeito de reajuste de preços será contada a partir da data do orçamento estimado, até um ano posterior a este orçamento, devendo seu termo estar fixado no contrato e será aplicada das seguintes formas:

- a) No caso do contrato sofrer mais de uma prorrogação e gerar o direito de reajustamento, a 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;
- b) 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;
- c) 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.

**7.2.7.** 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 a serem obrigatório pelo IPPA;

**7.2.8.** 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.

**7.2.9.** Se a empresa até o término do contrato ou da obra não solicitou pedidos de reajuste o mesmo terá seu direito precluso;

**7.2.10.** 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.

**7.2.11.** O IPPA 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.

### **7.3. Da repactuação contratual:**

**7.3.1.** Na forma de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro de contrato utilizada para serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou predominância de mão de obra, por meio da análise da variação dos custos contratuais, devendo estar prevista no edital com data vinculada à apresentação das propostas, para os custos decorrentes do mercado, e com data vinculada ao acordo, à convenção coletiva ou ao dissídio coletivo ao qual o orçamento esteja vinculado, para os custos decorrentes da mão de obra, ou seja, na composição dos valores referenciais deve estar descrito a convenção ou dissídio coletivo de trabalho utilizado.

**7.3.2.** O direito a repactuação será contado a partir da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo do trabalho, para os custos decorrentes de mão de obra. Os demais itens e custos do processo que compõe a planilha de custo seguirá as regras do reajustamento de contrato e o índice definido em contrato.

**7.3.3.** Parágrafo Único: Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação com data base de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos e trabalho das categorias envolvidas na contratação.

**7.3.4.** As repactuações serão precedidas de solicitação da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.

**7.3.5.** A repactuação de preços deverá ser pleiteada pela contratada até a data da prorrogação contratual subsequente ou até o termo final da vigência contratual, sob pena de ocorrer a preclusão lógica de exercer o seu direito.

**7.3.6.** É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**7.3.7.** A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo Máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da solicitação.

**7.3.8.** Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas conforme descrito em aditivo de contrato/apostila mento acordado entre as partes.

#### **7.4. Da atualização monetária:**

**7.4.1.** Quanto a Atualização Monetária do contrato, fica estabelecido que:

**7.4.1.1.** 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.

**7.4.1.2.** 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.

### **CLÁUSULA VIII – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

**8.1.** Entregar o objeto licitado em prazo não superior ao máximo estipulado no Edital e seus anexos. Caso a entrega não seja realizada dentro do prazo, a CONTRATADA ficará sujeita à multa estabelecida no edital.

**8.2.** Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes do fornecimento do produto, tais como: salários, seguros de acidente, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vale-refeição, vales transporte e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo;

**8.3.** Promover o fornecimento, responsabilizando-se pela qualidade do serviço.

**8.4.** Substituir, de imediato, às suas expensas, o objeto do contrato que não se adequar às especificações constantes deste contrato.

**8.5.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-la na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o IPPA.

**8.6.** Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a manutenção do contrato;

**8.7.** Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referidas aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com o IPPA;

**8.8.** Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao IPPA ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

**8.9.** A CONTRATADA não será responsável:

**8.9.1.** Por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior;

**8.9.2.** Por quaisquer trabalhos, serviços ou responsabilidades não previstos no edital e no Contrato a ser assinado com o IPPA.

**8.10.** O IPPA não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

**CLÁUSULA IX – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

**9.1.** O IPPA, depois de empenhada e encaminhada a Ordem de Compra, compromete-se a:

**9.1.1.** Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais;

**9.1.2.** Promover os pagamentos dentro do prazo estipulado para tal;

**9.1.3.** Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas às obrigações contratuais;

**9.1.4.** Rejeitar, em todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa;

**9.1.5.** Comunicar as empresas, por escrito, eventuais anormalidades de qualquer espécie, prestando os esclarecimentos necessários, determinando prazo para correção das falhas.

**CLÁUSULA X – SANÇÕES PARA O CASO DE INADIMPLEMENTO**

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

**10.1.1.** 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;

**10.1.2.** Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

**10.1.2.1.** Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

**10.1.2.2.** Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

**10.1.2.3.** Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

**10.1.2.4.** Deixar de apresentar amostra;

**10.1.2.5.** Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

**10.1.3.1.** 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;

**10.1.4.** Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

**10.1.5.** Fraudar a licitação;

**10.1.6.** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

**10.1.6.1.** Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

**10.1.6.2.** Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

**10.1.6.3.** Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

**10.1.7.** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

**10.1.8.** Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

**10.2.** 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:

**10.2.1.** Advertência;

**10.2.2.** Multa;

**10.2.3.** Impedimento de licitar e contratar e

**10.2.4.** 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.

**10.3.** Na aplicação das sanções serão considerados:

**10.3.1.** A natureza e a gravidade da infração cometida;

**10.3.2.** As peculiaridades do caso concreto;

**10.3.3.** As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

**10.3.4.** Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

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

**10.4.** Da dosimetria das penas:

**10.4.1.** Infrações cometidas durante a fase de disputa da licitação:

| <b>NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>                                                                                                                                                                      | <b>SANÇÃO ADMINISTRATIVA</b>                                        | <b>PRAZO</b> | <b>MULTA</b>                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------|
| Deixar de entregar documentação, amostra ou qualquer outra informação exigida para o certame (subitem 13.1.1)                                                                                    | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública      | 12 meses     | 10% (dez por cento) sobre o valor total do objeto licitado |
| Não manter a proposta (subitem 13.1.2.)                                                                                                                                                          | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública      | 12 meses     | 10% (dez por cento) sobre o valor total do objeto licitado |
| 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 13.1.3.) | 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                                                                                                                                                | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública e/ou | 24 meses     | 30% (trinta por cento)                                     |

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                     |          |                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------|
| falsa (subitem 13.1.4.)                                                                                                 | Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública                                                                     |          | do valor total do objeto licitado                        |
| Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza (subitens 13.1.5, 13.1.6, 13.1.7, 13.1.8 e 13.1.9) | 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% (trinta por cento) do valor total do objeto licitado |

**10.4.2. 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% (quatro por cento) 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% (quatro por cento) por dia, do valor total do Contrato/Ata de RP |
| 03   | Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 12 meses | 3% (três por cento) por dia do valor da parcela em atraso           |
| 04   | Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes; por ocorrência                                                       | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração         | 12 meses | 3% (três por cento) do valor total do Contrato/Ata de RP            |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ão Pública                                                     |          |                                                                     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------|
| 05 | Recursar-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 | 2% (dois por cento) do valor total do Contrato/Ata de RP            |
| 06 | Fornecer informação pífida de serviço ou troca/substituição de produto; por ocorrência.                                                                                                                                                                                                                                                                               | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 06 meses | 0,5% (meio por cento) 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 RP; por dia e por ocorrência                                                                                                                                                                          | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 12 meses | 3% (três por cento) 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 | 2% (dois por cento) 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 reicidência formalmente notificada pela FISCALIZAÇÃO por ocorrência. | Impediment o de Licitar e Contratar com a Administraç ão Pública | 12 meses | 1% (um por cento) do valor total do Contrato/Ata de RP              |
| 10 | Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO, por ocorrência;                                                                                         | Impediment o de Licitar e Contratar com a Administraç ão Pública | 12 meses | 1% (um por cento) 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 RP, por serviço, por ocorrência;                              | Impediment o de Licitar e Contratar com a Administraç ão Pública | 12 meses | 0,5% (meio por cento) por dia do valor total de Contrato/Ata de RP  |
| 12 | Não disponibilizar os materiais/equipament os, em número mínimo, treinamento, suporte e demais necessários à realização dos serviços do escopo do contrato; por ocorrência               | Impediment o de Licitar e Contratar com a Administraç ão Pública | 06 meses | 4% (quatro por cento) por dia do valor total do Contrato/ Ata de RP |
| 13 | Não ressarcir o órgão por eventuais danos causados por sua culpa, em equipamentos, daods, etc.                                                                                           | Impediment o de Licitar e Contratar com a Administraç ão Pública | 12 meses | 0,5% (meio por cento) do valor total do Contrato/Ata de RP          |
| 14 | Não substituir funcionário que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às                                                                                                         | Impediment o de Licitar e Contratar com a Administraç            | 06 meses | 0,5% (meio por cento) do valor total do Contrato/Ata de RP          |

|    | necessidades do IPPA, por funcionário e por dia;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ção Pública                                                    |          |                                                                                |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 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 RP | Impedimento de Licitar e Contratar com a Administração Pública | 12 meses | 1% (um por cento) por dia do valor dos serviços/materiais entregues com atraso |
| 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% (dez por cento) do valor total do Contrato/Ata de RP                       |

**10.4.3.** 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:

0,5% (meio por cento) por dia, para infrações leves;

2% (dois por cento) por dia, para infrações médias;

3% (três por cento) por dia, para infrações graves;

**10.5. 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.

**10.5.1.** Na hipótese de reincidência, na aplicação das sanções, a nova sanção deve ser aplicada em prazoequivalente ao dobro da aplicada anteriormente;

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

**10.6.** 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;

**10.7.** A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 13.1.1, 13.1.2, 13.1.3 e 13.1.4, 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.

**10.8.** Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 13.1.5, 13.1.6, 13.1.7 e 13.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 13.1.1, 13.1.2, 13.1.3, e 13.1.4, 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 nº 14.133/2021.

**10.9.** 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 13.1.3., caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidade 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;

**10.10.** 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.

**10.11.** 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.

**10.12.** A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização 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.

**10.13.** 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.

**10.14.** 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.

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

**10.16.** A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

**10.17.** As penalidades acima relacionadas não são exaustivas, mas sim exemplificativas, podendo outras ocorrências serem analisadas e terem aplicação por analogia e de acordo com a Lei nº 14.133/2021.

**10.18.** As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

**10.19. 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.

#### **10.19.1. PARA OS PROPÓSITOS DESTA CLÁUSULA, DEFINEM-SE AS SEGUINTE PRÁTICAS:**

**a) PRÁTICA CORRUPTA:** Oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução 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.

#### CLÁUSULA XI – DAS PRERROGATIVAS DO IPPA

11.1. Neste contrato, são conferidas ao IPPA as prerrogativas de:

11.1.1. Modificá-lo, unilateralmente, para melhor adequação às finalidades do interesse público, respeitados os direitos da contratada;

11.1.2. Rescindi-lo, unilateralmente, nas hipóteses da CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA;

11.1.3. Aplicar as penalidades previstas pela a inexecução total ou parcial do ajustado.

#### CLÁUSULA XII – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

12.1. Este contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 124 da Lei nº 14.133/21 e suas alterações, com as devidas justificativas e após aprovação prévia pela Secretaria solicitante.

#### CLÁUSULA XIII – DAS RESCISÃO CONTRATUAL

13.1. A ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas no art. 137 da Lei n.º 14.133/2021 ensejará a extinção do contrato;

13.2. A rescisão poderá se processar pelas hipóteses definidas no art. 138, inciso I, II e III e estará sob as consequências determinadas pelo art.139, todos da Lei n.º 14.133/2021;

13.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

13.4. Em caso de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, o presente contrato poderá ser rescindido ou suspenso, bem como eventuais residuais pecuniários de inadimplência, inclusive no caso de perdas e danos, serão atualizados pelo IPCA, ou outro que o venha substituir, e incidentes de juros moratórios de 0,5% ao mês para quem der causa à inadimplência;

13.5. A alteração de qualquer dos dispositivos estabelecidos neste contrato, somente se reputará válida se tomadas expressamente em instrumento aditivo, passando dele fazer parte;

13.6. As partes poderão adotar meios alternativos de resolução de controvérsias, nos termos do disposto pelos arts. 151, 152, 153 e 154 da Lei n.º 14.133/2021.

#### CLÁUSULA XIV – DA VIGÊNCIA

14.1. Este contrato entrará em vigor na data de sua publicação no PNCP, e será válido por 12 meses, podendo ser prorrogado, se for de interesse de ambas as partes, por até 10 (dez) anos, observadas as diretrizes dos Art. 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

#### CLÁUSULA XV – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

**15.1.** A gestão e fiscalização de contratos pertinente aos serviços ora contratados, será exercida pela Contratante através de servidor técnico, designado pelo IPPA, o qual ficará responsável pelo termo de recebimento dos serviços.

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

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

**15.4.** As comunicações entre o IPPA e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

**15.5.** O IPPA poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**15.6.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa Contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da Contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

**15.7.** 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).

**15.8.** 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 anotará 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 inexecução 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;
- e) o gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

**15.9.** O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário:

I - Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

**15.10.** O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração:

- 1) o gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;
- 2) o gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações;
- 3) o gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art.

158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

**15.11.** O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.

**15.12.** O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

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

#### **CLÁUSULA XVI – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA**

**16.1.** Este contrato vincula as partes ao Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2026 e a proposta da contratada.

#### **CLÁUSULA XVII – DO FORO**

**17.1.** As partes elegem o foro da Comarca de Palhoça para dirimir qualquer questão contratual com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado.

Palhoça, .....

-----  
**INST. DE PREV. SOCIAL DOS SERV. PÚB. DO MUN. DE PALHOÇA - IPPA**  
CONTRATANTE

-----  
(INSERIR A RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA)  
(INSERIR O REPRESENTANTE LEGA DA EMPRESA)  
CONTRATADA

# CÓDIGO DE ÉTICA

**2026**

VERSÃO 03



CÓDIGO DE ÉTICA

— 2026 —

IPPA | CUIDANDO DO SEU FUTURO

**Identificação institucional**

IPPA • Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Palhoça

Palhoça - Santa Catarina

Rua Varese, 108 - Pagani - Palhoça

Telefone: (48) 3286-5845 / 3286-5806 • [www.ippa.sc.gov.br](http://www.ippa.sc.gov.br)

# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA DO INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA – IPPA

**Versão 03 – 2026**

## APRESENTAÇÃO

---

O Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Palhoça – IPPA, criado pela Lei Municipal nº 1.320/2001, é uma autarquia de regime próprio de previdência social (RPPS), com autonomia financeira e administrativa. Sua finalidade precípua é conceder e manter os benefícios previdenciários de aposentadoria e pensão aos servidores públicos municipais efetivos e seus dependentes.

Este Código de Ética e Conduta consolida os princípios e valores que devem nortear a atuação de todos os agentes que atuam em nome do IPPA, em conformidade com a Constituição Federal (art. 37), a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/92), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), a Portaria MPS nº 185/2015 (Programa de Certificação Institucional – PRÓ-GESTÃO RPPS) e demais normas aplicáveis aos RPPS.

## MISSÃO, VISÃO E VALORES (atualizados)

---

### **Missão**

Garantir a gestão eficiente, transparente e sustentável do Regime Próprio de Previdência Social do Município de Palhoça, assegurando a concessão e manutenção dos benefícios previdenciários aos servidores públicos titulares de cargos efetivos e seus dependentes, com responsabilidade atuarial, segurança jurídica e qualidade na prestação dos serviços.

### **Visão**

Ser reconhecido como um Regime Próprio de Previdência Social de referência nacional pela excelência em governança, transparência, sustentabilidade financeira e qualidade na gestão previdenciária

### **Valores Institucional**

Ética e Integridade: Atuação pautada na honestidade, responsabilidade e respeito aos princípios da administração pública.

Transparência: Compromisso com a clareza das informações, garantindo acesso e confiança dos segurados e da sociedade.

Compromisso com o Segurado: Respeito, atendimento humanizado e foco nas necessidades dos servidores e beneficiários do regime.

Responsabilidade e Sustentabilidade: Gestão previdenciária responsável, assegurado o equilíbrio financeiro e atuarial do regime no longo prazo.

Eficiência e Qualidade: Busca continua pela melhoria dos processos, visando excelência na prestação dos serviços aos segurados.

Governança e Profissionalismo: Adoção de boas práticas de gestão, controle, e planejamento, fortalecendo a credibilidade institucional.

## DISPOSIÇÕES GERAIS

---

**Art. 1º** Este Código aplica-se a todos os agentes públicos que atuam no IPPA, incluindo:

- I – Servidores efetivos do quadro permanente;
- II – Ocupantes de cargos comissionados;
- III – Servidores cedidos de outros órgãos;
- IV – Estagiários;
- V – Terceirizados e prestadores de serviços;
- VI – Membros dos Conselhos Deliberativo, Fiscal e de Gestão;
- VII – Voluntários;
- VIII – Fornecedores e parceiros de negócios, no que couber.

**Art. 2º** O Código de Ética e Conduta do IPPA é instrumento de orientação, consulta e disciplina, devendo ser observado no exercício das funções, bem como fora dele, quando a conduta do agente puder refletir na imagem ou nos interesses do Instituto.

**Art. 3º** Os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (art. 37, CF/88) constituem os alicerces de todas as relações internas e externas do IPPA.

## DOS PRINCÍPIOS ÉTICOS FUNDAMENTAIS

---

**Art. 4º** São deveres éticos fundamentais do agente público do IPPA:

- I – Exercer as atribuições com diligência, celeridade, perfeição e segurança;
- II – Tratar com cortesia, respeito e urbanidade todos os segurados, dependentes, colegas, fornecedores e o público em geral;
- III – Escolher, entre opções legais, a que melhor atenda ao interesse público e ao bem comum;
- IV – Zelar pela economicidade e pelo uso racional dos recursos públicos;
- V – Manter conduta íntegra, proba, leal e justa;
- VI – Recusar vantagens indevidas, ainda que legalmente permitidas, se houver conflito com os valores éticos;
- VII – Comunicar imediatamente aos superiores ou à Comissão de Ética qualquer ato que contrarie este Código ou a lei.

**Art. 5º** O agente do IPPA não pode jamais desprezar o elemento ético de sua conduta, devendo decidir não apenas entre o legal e o ilegal, mas principalmente entre o probó e o ímprobo.

## DAS RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

---

### Relação com os segurados e dependentes

**Art. 6º** O IPPA deve ser visto pelos segurados e dependentes como instituição sólida, comprometida com a gestão eficiente e com princípios éticos, prestando informações claras, tempestivas e acessíveis.

**Art. 7º** É vedado ao agente público do IPPA:

- I – Causar embaraços desnecessários à concessão de benefícios;
- II – Exigir documentos ou informações além do estritamente necessário;
- III – Tratar segurados com discriminação, desrespeito ou parcialidade.

## **Relação com fornecedores e prestadores de serviços**

Art. 8º O IPPA rege suas contratações pela Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei nº 14.133/2021) ou pela Lei nº 8.666/93, conforme vigência, assegurando a competitividade, a transparência e o julgamento objetivo.

Art. 9º O IPPA não tolera, por parte de fornecedores ou prestadores, a utilização de trabalho infantil, trabalho escravo ou degradante, discriminação ou violação de direitos fundamentais.

Art. 10. Fornecedores e prestadores de serviço devem conhecer este Código e observar as regras aplicáveis, não podendo utilizar o nome ou a logomarca do IPPA sem autorização prévia e formal.

## **Relação com a imprensa e redes sociais**

Art. 11. A comunicação oficial do IPPA deve ser feita exclusivamente pelos canais institucionais e por pessoas previamente autorizadas pela Presidência ou pela Assessoria de Comunicação.

Art. 12. O agente público do IPPA não deve:

- I – Fazer comentários negativos ou sigilosos sobre processos internos em redes sociais pessoais;
- II – Utilizar e-mail institucional para criar contas em redes sociais pessoais;
- III – Publicar imagens ou informações do IPPA que possam prejudicar sua reputação, sem autorização.

Art. 13. O acesso a sites, redes sociais e aplicativos no horário de trabalho deve limitar-se a atividades profissionais ou educativas relacionadas às atribuições do cargo.

## **Relação com órgãos de fiscalização e controle**

Art. 14. O IPPA deve ser transparente e colaborar imediatamente com o Tribunal de Contas do Estado (TCE/SC), a Secretaria de Previdência (SPREV), a Controladoria-Geral do Município e demais órgãos de controle interno e externo.

Art. 15. Os agentes do IPPA devem prestar informações verdadeiras, completas e tempestivas, jamais ocultando, alterando ou destruindo documentos em razão de fiscalizações.

## **Relação com o meio ambiente e sustentabilidade**

Art. 16. O IPPA adotará práticas de sustentabilidade, tais como:

- I – Reciclagem de materiais;
- II – Economia de água e energia;
- III – Digitalização de processos para reduzir o uso de papel;
- IV – Aquisição de produtos com selo de eficiência energética, sempre que possível;
- V – Descarte adequado de resíduos e equipamentos eletrônicos.

## DAS RELAÇÕES INTERNAS DE TRABALHO

---

### Comportamento e convivência

Art. 17. As relações entre colegas, superiores e subordinados devem ser pautadas pelo respeito, cortesia e cooperação, assim devem ser evitados:

- I – Apelidos vexatórios, brincadeiras ofensivas ou vocabulário inadequado;
- II – Discriminação por raça, sexo, orientação sexual, religião, deficiência, idade ou qualquer outra condição;
- III – Assédio moral, assédio sexual ou qualquer forma de violência psicológica.

Art. 18. Os servidores devem:

- I - Reconhecer que é responsável pelo uso e proteção das credenciais de usuário fornecidos pelo IPPA, como conta de usuário e senha, token de acesso ou outros itens que possam ser fornecidos;
- II - Não usar a conta de usuário e senha de ninguém para acessar os sistemas do IPPA;
- III - Não tentar acessar nenhum sistema de computador ao qual não tenha permissão de acesso;
- IV - Não enviar informações a terceiros, seja de forma digital ou física, sem adoção de métodos apropriados para protegê-los de acesso não autorizado;
- V - Assegurar em digitar os endereços de e-mail dos destinatários corretos para que as informações não sejam comprometidas;
- VI - Não ignorar a presença de pessoas não autorizadas no ambiente de trabalho e tomar os cuidados apropriados ao acessar e imprimir informações sensíveis;
- VII - Não deixar o computador de tal forma que o acesso não autorizado possa ser possível;
- VIII - Familiarizar-se com as Políticas e procedimentos de Proteção de Dados Pessoais e de Segurança do IPPA e quaisquer instruções especiais relacionadas ao Seu trabalho;
- IX - Informar imediatamente ao gestor se detectar, suspeitar ou testemunhar um incidente que possa ser uma violação de segurança ou se observar alguma falha na segurança de informações suspeita em sistemas ou serviços;
- X - Não tentar ultrapassar ou corromper os controles de segurança do sistema ou usá-los para qualquer propósito que não seja o pretendido;
- XI - Não remover equipamentos ou informações das instalações da organização sem aprovação;
- XII - Não introduzir vírus ou outro malware no sistema ou na rede;
- XIII - Não tentar desabilitar a proteção antivírus fornecida no computador;
- XIV - Cumprir as obrigações legais, estatutárias ou contratuais do IPPA que sejam relevantes para a função;
- XV - Ao deixar o IPPA, informar ao gestor antes da partida de qualquer informação importante contida na sua conta de usuário.

Art. 19. O agente público deve cumprir rigorosamente sua jornada de trabalho e as atribuições previstas em lei ou regulamento.

### Conflito de interesses

Art. 20. Configura conflito de interesses qualquer situação em que interesses privados do agente (seus ou de terceiros) possam influenciar ou comprometer o interesse público.

Art. 21. É vedado ao agente do IPPA:

- I – Participar de decisões em que tenha interesse direto ou indireto, próprio ou de parentes até terceiro grau;
- II – Utilizar informações privilegiadas obtidas no exercício do cargo para benefício próprio ou de terceiros;
- III – Manter relação de subordinação ou fiscalização com cônjuge, companheiro ou parente;
- IV – Prestar serviços, ser sócio ou atuar como consultor de fornecedor, instituição financeira ou parceiro do IPPA, sem prévia e expressa autorização.

## **Brindes, presentes e vantagens**

Art. 22. O agente público do IPPA não solicitará, receberá ou aceitará promessa de comissão, presente, doação ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou terceiros, em razão do cargo.

Art. 23. Excepcionalmente, poderão ser aceitos brindes ou cortesias desde que:

- I – Sejam distribuídos a título de cortesia, propaganda ou divulgação habitual, em eventos, cursos ou datas comemorativas;
- II – Não estejam vinculados a decisão pendente, negociação ou contratação.

Art. 24. Livros, apostilas, materiais didáticos e recursos multimídia recebidos em cursos ou eventos serão incorporados ao acervo do IPPA para uso coletivo.

## **Segurança da informação e proteção de dados (LGPD)**

Art. 25. O IPPA cumpre integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), devendo todos os agentes:

- I – Tratar dados pessoais apenas para finalidades legítimas, autorizadas e necessárias;
- II – Manter sigilo absoluto sobre dados dos segurados, servidores, fornecedores e parceiros;
- III – Utilizar senhas pessoais e intransferíveis, nunca as compartilhando;
- IV – Comunicar imediatamente ao Encarregado de Proteção de Dados (DPO) qualquer violação ou suspeita de incidente;
- V – Não acessar sistemas ou informações sem autorização expressa para o exercício de suas funções.

Art. 26. Documentos físicos contendo dados pessoais devem ser armazenados em local seguro, com acesso restrito e controlado.

## **Uso de veículos oficiais**

Art. 27. Os veículos do IPPA destinam-se exclusivamente a serviços institucionais, vedado o uso particular.

Art. 28. Todo deslocamento deve ser previamente autorizado, registrado em controle de viagens (motorista, objetivo, horário, itinerário) e cumprir as normas de trânsito.

Art. 29. Multas serão imputadas ao condutor responsável.

## **NORMAS ESPECÍFICAS PARA O SETOR DE INVESTIMENTOS**

---

Art. 30. Os investimentos do IPPA devem seguir rigorosamente a Política de Investimentos anual, aprovada pelo Conselho Deliberativo e em conformidade com a Resolução CMN nº 5272/2025 e demais normas da SPREV.

Art. 31. Os agentes que atuam na gestão de investimentos devem:

I – Evitar que suas finanças pessoais afetem sua imparcialidade;

II – Comunicar à Comissão de Ética a inclusão de seu nome em cadastros de inadimplência (SPC, Serasa), com as devidas justificativas;

III – Abster-se de tomar ou emprestar dinheiro de instituições financeiras que mantenham negócios com o IPPA, salvo em condições gerais de mercado e sem favorecimento;

IV – Não atuar como fiador, consultor ou representante de fornecedores ou instituições financeiras parceiras do IPPA.

## DISPOSIÇÕES FINAIS

---

Art. 32. Este Código de Ética e Conduta deverá ser revisado a cada 3 (três) anos, ou extraordinariamente por alteração legal relevante, necessidade institucional ou proposta fundamentada da Comissão de Ética.

Art. 33. O descumprimento deste Código sujeitará o infrator às penalidades previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Palhoça, na Lei de Improbidade Administrativa e na legislação penal cabível.

Art. 34. Este Código entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições anteriores.

Palhoça (SC), 13 de abril de 2026.

Allan Pyetro de Melo de Souza

Diretor-Presidente do IPPA



## **POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introdução</b>                                          | <b>3</b>  |
| <b>Propósito</b>                                           | <b>3</b>  |
| <b>Escopo</b>                                              | <b>4</b>  |
| <b>Diretrizes</b>                                          | <b>4</b>  |
| <b>Princípios</b>                                          | <b>5</b>  |
| <b>Papéis e Responsabilidades</b>                          | <b>5</b>  |
| <b>BACKUP</b>                                              | <b>7</b>  |
| <b>Acesso à Internet e Comportamento em Mídias Sociais</b> | <b>7</b>  |
| <b>Comportamento em mídias e redes sociais</b>             | <b>8</b>  |
| <b>Serviço de E-Mail</b>                                   | <b>9</b>  |
| <b>Requisitos do Controle de Acesso</b>                    | <b>11</b> |
| Gerenciamento de acesso do usuário                         | 11        |
| Registro de usuário                                        | 11        |
| Fornecimento do acesso                                     | 12        |
| Remoção ou adequação dos direitos de acesso                | 12        |
| Gestão dos direitos de acesso privilegiado                 | 12        |
| Revisão dos direitos de acesso ao usuário                  | 13        |
| Autenticação e senha do usuário                            | 13        |
| Responsabilidades do usuário                               | 14        |
| <b>Controle de Monitoramento do ambiente físico</b>        | <b>15</b> |
| <b>Dispositivos Móveis</b>                                 | <b>15</b> |
| Dispositivos fornecidos pelo IPPA                          | 15        |
| Uso de Dispositivos Móveis Pessoais                        | 16        |
| <b>Sanções e Punições</b>                                  | <b>17</b> |
| Casos Omissos                                              | 17        |
| <b>Glossário</b>                                           | <b>18</b> |



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE  
PALHOÇA

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>Revisões</b>           | <b>19</b> |
| <b>Gestão da Política</b> | <b>19</b> |

## 1. Introdução

O IPPA - Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Palhoça - é o órgão gestor da previdência municipal. Sua missão é servir os servidores públicos municipais de Palhoça da melhor maneira possível, pois a seriedade com que é tratado condiz com o tamanho da sua magnitude, à medida que representa não só uma autarquia, mas a segurança e a tranquilidade dos servidores que dedicaram boa parte de sua vida ao trabalho digno e respeitoso com os cidadãos de Palhoça, sempre cumprindo com sua função.

O IPPA entende que a informação institucional é um bem essencial para suas atividades e para resguardar a qualidade e garantia dos serviços ofertados aos servidores municipais.

O IPPA compreende que a manipulação de sua informação passa por diferentes meios de suporte, armazenamento e comunicação, sendo estes vulneráveis a fatores externos e internos que podem comprometer a segurança das informações institucionais.

Dessa forma, o IPPA estabelece sua Política de Segurança da Informação, como parte integrante do seu sistema de gestão institucional, alinhada às boas práticas e normas internacionalmente aceitas, com o objetivo de garantir níveis adequados de proteção a informações do Instituto ou sob sua responsabilidade.

## 2. Propósito

Esta política tem por propósito:

I- estabelecer diretrizes e normas de Segurança da Informação que permitam aos servidores e fornecedores do IPPA adotarem padrões de comportamentos seguros, adequados às metas e necessidades do IPPA;

II- Orientar quanto à adoção de controles e processos para atendimento dos requisitos para Segurança da Informação;

III- Resguardar as informações do IPPA, garantindo requisitos básicos de confidencialidade, integridade e disponibilidade;

IV- Prevenir possíveis causas de incidentes e responsabilidade legal da instituição e seus servidores e fornecedores;

V- Minimizar os riscos de perdas financeiras, da confiança de seus beneficiários ou de qualquer outro impacto negativo nos serviços do IPPA como resultado de falhas de segurança.

### 3. Escopo

Esta política se aplica a todos os usuários da informação do IPPA, incluindo qualquer indivíduo ou organização que possui ou possuiu vínculo com o IPPA, tais como servidores, ex-servidores, prestadores de serviço, ex-prestadores de serviço, que possuíram, possuem ou virão a possuir acesso às informações do IPPA e/ou fizeram, fazem ou farão uso de recursos computacionais compreendidos na infraestrutura do IPPA.

### 4. Diretrizes

O objetivo da gestão de Segurança da Informação do IPPA é garantir a gestão sistemática e efetiva de todos os aspectos relacionados à segurança da informação, provendo suporte às operações críticas dos serviços e minimizando riscos identificados e seus eventuais impactos na instituição.

A Presidência e o Conselho Administrativo estão comprometidos com uma gestão efetiva de Segurança da Informação. Desta forma, adotam todas medidas cabíveis para garantir que esta política seja adequadamente comunicada, entendida e seguida em todos os níveis da instituição. Revisões periódicas serão realizadas para garantir sua contínua pertinência e adequação às necessidades do IPPA.

É política do IPPA:

I- Elaborar, implantar e seguir por completo políticas, normas e procedimentos de segurança da informação, garantindo que os requisitos básicos de confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação sejam atingidos através da adoção de controles contra ameaças provenientes de fontes tanto externas quanto internas;

II- Disponibilizar políticas, normas e procedimentos de segurança a todas as partes interessadas e autorizadas, tais como: servidores, terceiros contratados e, onde pertinente, beneficiários.

III- Garantir a educação e conscientização sobre as práticas adotadas pelo IPPA de segurança da informação para servidores, terceiros contratados e, onde pertinente, beneficiários.

IV- Atender integralmente requisitos de segurança da informação aplicáveis ou exigidos por regulamentações, leis e/ou cláusulas contratuais;

V- Tratar integralmente incidentes de segurança da informação, garantindo que os mesmos sejam adequadamente registrados, classificados, investigados, corrigidos, documentados e, quando necessário, comunicando as autoridades apropriadas;

VI- Garantir a continuidade dos serviços através da adoção, implantação, teste e melhoria contínua de e melhorias de segurança, técnica e administrativas;

VII- Melhorar continuamente a Gestão de Segurança da Informação através da definição e revisão sistemática de objetivos de segurança em todos os níveis da instituição.

## 5. Princípios

São princípios para o Sistema de Segurança da Informação a Confidencialidade, a Integridade e a Disponibilidade, conforme a ISO 27.001:2013. Esses princípios devem nortear todas as atividades dentro do IPPA, a fim de que as informações sejam protegidas no âmbito desta instituição.

São definições de Confidencialidade, Disponibilidade e Integridade:

I- Confidencialidade: propriedade em que a informação não é disponibilizada ou divulgada para pessoas, entidades ou processos não autorizados;

II- Disponibilidade: propriedade de ser acessível e utilizável sob demanda por uma entidade autorizada;

III- Integridade: propriedade de proteger a exatidão e a integridade dos ativos.

Além dos princípios basilares, devem ser observados os princípios correlatos da Segurança da Informação, tais como o princípio da autenticidade, o princípio do não repúdio e o princípio da utilidade.

## 6. Papéis e Responsabilidades

São responsabilidades quanto à Segurança da Informação do IPPA:

### a) Conselho Administrativo

I – Aprovar a Política de Segurança da Informação, bem como acompanhar e monitorar a sua execução.

### b) Presidência

I – Dirigir, supervisionar e coordenar as atividades relativas à Segurança da Informação;

II - Garantir a implantação e manutenção do processo de Segurança da Informação;

III – Coordenar a atualização da Política de Segurança da Informação (PSI), propondo revisão e políticas complementares, bem como os procedimentos que assegurem as ações da Política de Segurança da Informação.

### c) Grupo de Trabalho sobre LGPD

I – Articular projetos e ações voltados à adequação à Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) no âmbito do IPPA.

### d) Gestores das áreas

I- Gerenciar as informações geradas ou sob a responsabilidade da sua área de atuação durante todo o seu ciclo de vida, incluindo a criação, manuseio e descarte conforme as normas estabelecidas pelo IPPA;

II- Identificar, classificar e rotular as informações geradas ou sob a responsabilidade da sua área de atuação conforme normas, critérios e procedimentos adotados pelo IPPA;

III- Periodicamente revisar as informações geradas ou sob a responsabilidade da sua área de atuação, ajustando a classificação e rotulagem das mesmas conforme necessário;

IV- Autorizar e revisar os acessos à informação e sistemas de informação sob sua responsabilidade;

V- Solicitar a concessão ou revogação de acesso à informação ou sistemas de informação de acordo com os procedimentos adotados pelo IPPA.

#### **e) Procuradoria Jurídica**

I – Dar todo apoio necessário, do ponto de vista jurídico, para implantação e funcionamento da Política de Segurança no IPPA.

#### **f) Recursos Humanos**

I – Informar o desligamento de colaboradores do IPPA ao responsável pela área de Tecnologia da Informação;

II – Manter ações de treinamento e educação dos usuários em Segurança da Informação;

#### **g) Servidores e fornecedores IPPA Usuários da Informação**

I – Zelar e Proteger a segurança da Informação do IPPA;

II - Comunicar ao responsável pela área de Tecnologia da Informação qualquer evento que viole esta política;

III - Assinar os termos de uso e afins que se fizerem necessários, assumindo responsabilidades;

IV - Responder pela inobservância da Política de Segurança da Informação.

V - Ler, compreender e cumprir integralmente os termos da Política Geral de Segurança da Informação, bem como as demais normas e procedimentos de segurança aplicáveis;

VI- Encaminhar quaisquer dúvidas e/ou pedidos de esclarecimento sobre a Política Geral de Segurança da Informação, suas normas e procedimentos ao responsável pela área de TI ou, quando pertinente, à Presidência;

## 7. BACKUP

Os backups são essenciais para deixar as informações seguras e não perder nenhum dado em caso de ataques.

Todos os backups são feitos de forma automática utilizando softwares de mercado com essa finalidade. Essas rotinas são executadas preferencialmente fora do horário comercial, nos períodos em que não há nenhum ou pouco acesso de usuários ou processos aos sistemas de informática.

Esses backups são executados diariamente e ficam armazenados da seguinte forma:

**Backup Local** - Realizado backup local em modo bare metal de todo o conteúdo do servidor local, diariamente às 21 horas em mídias locais USB que possuem alternância de gravação (feito rodízio de mídias)

**Backup Nuvem** - Realizada uma cópia completa em nuvem do Google dos diretórios de rede que o servidor possui.

O backup local possui monitoramento de erros, com geração de alertas e atuação corretiva.

O Backup local é revisado mensalmente com restauração de dados para testes de integridade.

O Backup nuvem é revisado mensalmente com restauração de dados para testes de integridade.

O IPPA possui procedimentos de contingência mapeados e definidos em um manual, que pode ser solicitado à Diretoria do IPPA. Estes procedimentos definem a existência de cópias de segurança dos sistemas informatizados e dos bancos de dados.

## 8. Acesso à Internet e Comportamento em Mídias Sociais

O IPPA fornece acesso à Internet aos seus usuários autorizados, conforme as necessidades inerentes ao desempenho de suas atividades profissionais.

Toda informação que é acessada, transmitida, recebida ou produzida através do acesso à internet fornecida pelo IPPA está sujeita a monitoramento, não havendo por parte do usuário qualquer expectativa de privacidade.

Durante o monitoramento do acesso a internet, o IPPA se resguarda o direito de, sem qualquer notificação ou aviso, interceptar, registrar, ler, copiar e divulgar por, ou para, pessoas autorizadas para finalidades oficiais, incluindo investigações criminais, toda informação trafegada, seja originada de sua rede interna e destinada a redes externas ou o contrário.

Durante o acesso à Internet fornecido pelo IPPA não será permitido o download, o upload, a inclusão, a disponibilização, a visualização, a edição, a instalação, o armazenamento

e/ou a cópia de qualquer conteúdo relacionado expressa ou subjetivamente, direta ou indiretamente, com:

- a) Qualquer espécie de exploração sexual;
- b) Qualquer forma de conteúdo adulto, erotismo, pornografia;
- c) Qualquer tipo de Pornografia infantil;
- d) Qualquer forma de ameaça, chantagem e assédio moral ou sexual;
- e) Qualquer ato calunioso, difamatório, infamante, vexatório, aviltante ou atentatório à moral e aos bons costumes da sociedade;
- f) Preconceito baseado em cor, sexo, opção sexual, raça, origem, condição social, crença, religião, deficiências e necessidades especiais;
- g) Incentivo ao consumo excessivo ou recorrente de bebidas alcoólicas, fumo e substâncias entorpecentes, sejam estas lícitas ou não;
- h) A prática e/ou a incitação de crimes ou contravenções penais;
- i) A prática de propaganda política nacional ou internacional;
- j) A prática de quaisquer atividades comerciais desleais;
- k) O desrespeito a imagem ou aos direitos do IPPA;
- l) A disseminação de códigos maliciosos e ameaças virtuais;
- m) Tentativa de expor a infraestrutura computacional do IPPA a ameaças virtuais;
- n) Divulgação não autorizada de qualquer informação do IPPA classificada como confidencial ou de uso interno;
- o) Uso de sites ou serviços que busquem contornar controles de acesso à internet.

## **9. Comportamento em mídias e redes sociais**

A publicação de conteúdo referente ao IPPA em mídias e redes sociais é feita por departamentos e usuários que possuem essa responsabilidade específica, sendo os demais usuários proibidos de publicar qualquer tipo de informação em nome da instituição.

Quando no uso de suas mídias e redes sociais particulares, servidores, prestadores de serviço e terceiros contratados devem observar as seguintes restrições:

I- Não é permitido o uso de símbolos, bem como de qualquer parte da identidade visual do IPPA sem autorização prévia e expressa;

II- Não é permitida a criação, participação ou interação de/com quaisquer perfis, comunidades, grupos, tópicos de discussão e afins que empreguem o nome, símbolo ou outros sinais distintivos do IPPA, excetuando-se os canais oficiais da instituição;

III- Não é permitida a publicação de qualquer tipo de imagem, foto, vídeo, áudio relacionado ao ambiente institucional do IPPA sem a expressa autorização da instituição, excetuando-se material divulgado em canais oficiais.

## **10. Serviço de E-Mail**

O IPPA fornece o serviço de e-mail para seus usuários autorizados exclusivamente para o desempenho de suas atividades profissionais;

Não é permitido o uso de qualquer serviço de e-mail, que não seja o oficialmente fornecido pelo IPPA.

Quando o usuário fizer uso do serviço de e-mail do IPPA, não é permitido:

I- Utilizar do serviço de e-mail em caráter pessoal ou para fins que não sejam de interesse do IPPA;

II- Utilizar de termos ou palavras de baixo calão na redação de mensagens;

III- Enviar informação classificada como de uso interno ou confidencial para endereços eletrônicos que não fazem parte do domínio institucional do IPPA, excetuando-se quando expressamente autorizados;

IV- Inscrever o endereço de e-mail do IPPA em listas de distribuição e grupos de discussão que não estejam relacionadas com atividades laborais ou do interesse da instituição;

V- Fazer uso de qualquer técnica de falsificação ou simulação de falsa identidade e manipulação de cabeçalhos de e-mail. Qualquer tentativa, mesmo não consumada, será tratada como um incidente de segurança da informação e estará sujeita a sanções e/ou demais penalidades aplicadas conforme decisão da Presidência;

VI- Tentar a interceptação ou alteração do conteúdo da mensagem de outros usuários ou terceiros, a menos que devidamente autorizado;

VII- Utilizar o serviço de e-mail para o envio de mensagens indesejadas (spam) ou qualquer tipo de técnica que possa levar a sobrecarga do serviço de e-mail;

VIII- Usar o serviço de e-mail para disseminar ou transmitir mensagens de caráter injurioso, calunioso ou que possam ferir a legislação em vigor;

IX- Usar o serviço de e-mail para o envio de mensagens cujo conteúdo incite uso de drogas, terrorismo, práticas subversivas, violência, aborto, práticas racistas, assim como qualquer outro que possa infringir a legislação vigente;

O IPPA adota um padrão para criação dos endereços de E-mail sendo composto pelo nome do departamento [@ippa.sc.gov.br](mailto:@ippa.sc.gov.br) ou [primeironome@ippa.sc.gov.br](mailto:primeironome@ippa.sc.gov.br).

Casos de endereços de e-mail coincidentes ou que possam ocasionar cacofonias e situações vexatórias poderão ser alterados para seguir um modelo fora do padrão adotado pelo IPPA, devendo primeiramente ser revisados pelo responsável pela área de Tecnologia da Informação.

Não é permitido o uso de sobrenomes de filiação na composição do endereço de e-mail como, por exemplo, tais como Júnior, Filho, Neto, Segundo e Terceiro.

Os usuários do serviço de e-mail do IPPA devem adotar a assinatura padrão, formatada de acordo com o seguinte modelo:

- a) Nome Completo;
- b) Cargo;
- c) Telefone.

Ao final do e-mail, após a assinatura, deverá ser exibido o seguinte aviso de confidencialidade:

“Esta mensagem, juntamente com qualquer outra informação anexada, é protegida por lei, e somente os seus destinatários são autorizados a usá-la. Caso a tenha recebido por engano, por favor, informe o remetente e em seguida apague a mensagem, observando que não há autorização para armazenar, encaminhar, imprimir, usar, copiar o seu conteúdo.”

## **11. Requisitos do Controle de Acesso**

### **11.1. Gerenciamento de acesso do usuário**

Os procedimentos formais de controle de acesso do usuário devem ser documentados, implementados e mantidos atualizados para cada aplicativo e sistema de informações, isto para garantir o acesso de usuário autorizado e impedir o acesso não autorizado. Eles devem abranger todos os estágios do ciclo de vida do usuário, desde o registro inicial até o cancelamento final.

Os direitos de acesso do usuário devem ser revisados em intervalos regulares. As contas de administração do sistema só devem ser fornecidas aos usuários que realmente irão executar tarefas de administração do sistema.

### **11.2. Registro de usuário**

Uma solicitação de acesso à rede e aos sistemas de computadores da instituição deve primeiro ser enviada ao Suporte de TI para aprovação. Todas as solicitações serão tratadas de acordo com um procedimento formal que garanta que as verificações de segurança sejam realizadas e que a autorização seja obtida antes da criação da conta de usuário.

Uma senha inicial forte deve ser criada na configuração da conta e comunicada ao usuário por meios seguros. O usuário deve ser obrigado a alterar a senha no primeiro uso da conta.

Quando o servidor for exonerado, em circunstâncias comuns, seu acesso aos sistemas e dados deve ser suspenso no último dia de trabalho. É responsabilidade do supervisor solicitar a suspensão dos direitos de acesso por meio do Suporte de TI.

Em circunstâncias excepcionais, em que haja um risco do servidor tomar providências que possam prejudicar a instituição antes ou após a exoneração, uma solicitação para remover o acesso pode ser aprovada e acionada antes da notificação da exoneração. Esta precaução será aplicável nos casos em que o servidor tem acessos privilegiados.

As contas de usuário devem ser inicialmente suspensas ou desativadas apenas, e não excluídas. Os nomes das contas de usuários não devem ser reutilizados, pois isso pode causar confusão no caso de uma investigação posterior.

### **11.3. Fornecimento do acesso**

Cada usuário deve ter direito de acesso e permissões a sistemas de computador e dados que sejam compatíveis com as tarefas que deve executar. Isso será baseado na função, ou seja, uma conta de usuário será adicionada a um grupo com as permissões de acesso exigidas para essa função.

As funções de grupo devem ser mantidas de acordo com os requisitos dos serviços e quaisquer alterações devem ser formalmente autorizadas e controladas por meio do processo de gerenciamento de mudanças.

As permissões adicionais não devem ser concedidas a contas de usuário fora da função do grupo. Se tais permissões forem necessárias, isso deve ser tratado como uma modificação e formalmente solicitado.

#### **11.4. Remoção ou adequação dos direitos de acesso**

Quando é necessário um ajuste de direitos ou permissões de acesso, isso deve ser feito como parte da mudança de função. É preciso garantir que os direitos de acesso, que não são mais necessários na nova função, sejam removidos da conta do usuário. No caso de um usuário assumir uma nova função além da existente, deve ser solicitado mudanças.

Sob nenhuma circunstância os administradores poderão alterar suas próprias contas de usuário ou permissões.

#### **11.5. Gestão dos direitos de acesso privilegiado**

Os direitos de acesso privilegiados, como aqueles associados a contas de nível de administrador, devem ser identificados para cada sistema ou rede e rigorosamente controlados. Em geral, os usuários técnicos, não farão o uso diário de contas de usuário com acesso privilegiado. Em vez disso, uma conta de usuário “admin” separada deve ser criada e usada somente quando necessário. Estas contas devem ser específicas para um indivíduo, por ex. “João da Silva Admin”. Contas de administração genéricas não devem ser usadas, pois fornecem identificação insuficiente do usuário.

O acesso a permissões no nível de administrador só deve ser destinado a indivíduos com essas funções e que receberam treinamento suficiente para entender as implicações de seu uso.

O uso de contas de usuário com acesso privilegiado em rotinas automatizadas, deve ser evitado sempre que possível. Quando isso for inevitável, a senha usada deve ser protegida e alterada regularmente.

#### **11.6. Revisão dos direitos de acesso ao usuário**

Anualmente, os responsáveis de ativos e sistemas serão obrigados a analisar quem tem acesso às suas áreas de responsabilidade e o nível de acesso. Isto para identificar:

- I- Pessoas que não devem ter acesso;
- II- Contas de usuário com mais acesso do que o exigido pela função;
- III- Contas de usuário com alocações de função incorretas;
- IV- Contas de usuário que não fornecem identificação adequada, por exemplo contas genéricas ou compartilhadas;
- V- Quaisquer outros problemas que não estejam em conformidade com esta política.

Esta revisão será realizada por um procedimento formal e quaisquer ações corretivas identificadas e realizadas.

Uma revisão das contas de usuários com acesso privilegiado será realizada trimestralmente pelo responsável da área de TI para assegurar que esta política esteja sendo cumprida.

### 11.7. Autenticação e senha do usuário

Uma senha forte é uma barreira essencial contra o acesso não autorizado.

A política do IPPA é utilizar métodos de autenticação adicionais com base em uma avaliação de riscos que leve em consideração:

- I- O valor dos ativos protegidos;
- II- O grau de ameaça que se acredita existir;
- III- O custo do(s) método(s) adicional(is) de autenticação;
- IV- A facilidade de uso e praticidade do(s) método(s) proposto(s);
- V- Quaisquer outros controles relevantes.

O uso de métodos de autenticação de múltiplos fatores deve ser justificado com base nos fatores acima, e implementados e mantidos de maneira segura.

Se a autenticação de um ou vários fatores é usada, a qualidade das senhas de usuários deve ser aplicada, conforme os seguintes parâmetros:

| Parâmetro                 | Valor                                                                                          |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Comprimento mínimo        | 8                                                                                              |
| Comprimento máximo        | 100                                                                                            |
| Caracteres necessários    | Pelo menos uma letra maiúscula<br>Pelo menos um símbolo<br>Pelo menos um número                |
| Semelhança de senha       | A nova senha não pode compartilhar mais de três caracteres na mesma posição que a senha antiga |
| Mudar a frequência        | Pelo menos a cada 90 dias                                                                      |
| Bloqueio de conta         | Em 5 tentativas incorretas de logon                                                            |
| Ação de bloqueio de conta | A conta deve ser reativada pelo [Serviço de TI]                                                |
| Outros controles          | A senha não pode conter o nome do usuário                                                      |

Quaisquer exceções a estas regras devem ser autorizadas pelo responsável pela área de TI.

### **11.8. Responsabilidades do usuário**

Todos os usuários devem desempenhar sua parte na proteção do acesso que receberam e garantir que sua conta não seja usada para prejudicar a instituição.

Para maximizar a segurança das informações, todo usuário deve:

- I- Ter uma senha forte, ou seja, que esteja de acordo com as regras definidas nesta política;
- II- Nunca informar sua senha ou permitir que alguém use sua conta;
- III- Não anotar sua senha por escrito ou eletronicamente, por exemplo, em um arquivo ou e-mail;
- IV- Evitar usar a mesma senha para outras contas de usuário, pessoais ou relacionadas ao serviço;
- V- Assegurar de que qualquer PC ou dispositivo conectado à rede esteja bloqueado ou desconectado, quando não estiver por perto;
- VI- Informar ao responsável pela área de TI sobre quaisquer alterações em suas funções e requisitos de acesso.

O não cumprimento desses requisitos pode resultar na aplicação de ações disciplinares contra o(s) indivíduo(s) envolvido(s).

### **12. Controle de Monitoramento do ambiente físico**

O IPPA faz o monitoramento do seu ambiente físico interno e externo com o uso de circuito interno de televisão e câmeras de filmagem instaladas em suas dependências integrado com sistema de alarme.

As câmeras de filmagem estão dispostas de forma a resguardar a dignidade humana, sendo vedada a sua instalação em banheiros, lavabos e na área reservada ao atendimento médico.

A filmagem descrita nesta Política tem por objetivo assegurar a segurança física do ambiente do IPPA, bem como a sua segurança patrimonial, não constituindo qualquer violação à intimidade, vida privada, honra ou imagem da pessoa filmada, o que o usuário tem ciência expressamente neste ato.

As imagens captadas dentro das dependências do IPPA serão arquivadas enquanto for razoavelmente esperado que elas possam ser úteis. Isso pode variar em diferentes circunstâncias e, portanto, os períodos de retenção serão definidos de acordo com a situação ou contexto em que uma determinada câmera do CCTV é operada. Quando o período de retenção tiver expirado, as imagens devem ser excluídas com segurança, se apropriado, por meio de um processo automático.

As imagens deverão ser mantidas em caráter estritamente confidencial, somente podendo ser divulgadas em caso de infração às regras constantes em suas políticas e normas e/ou infração de legislação vigente.

Para fins da LGPD, o IPPA atuará como o controlador de dados para o uso do CCTV.

Quando é usado um terceiro como parte do tratamento de imagens do CCTV, será considerado um operador no contexto da LGPD e um contrato em conformidade com o produto deve estar vigente.

O IPPA não permite o uso de qualquer dispositivo de gravação audiovisual dentro do seu perímetro físico, excetuando-se quando o usuário estiver formalmente autorizado.

### **13. Dispositivos Móveis**

#### **13.1. Dispositivos fornecidos pelo IPPA**

A menos que especificamente autorizado, somente dispositivos móveis fornecidos pelo IPPA devem ser usados para manter ou processar informações internas em nome da instituição.

Se o servidor precisar usar equipamentos móveis, receberá um dispositivo adequado, que será configurado para cumprir as políticas da instituição. O suporte será fornecido pelo responsável pela área de TI, que pode, às vezes, precisar de acesso ao seu dispositivo para resolução de problemas e manutenção.

O servidor deve garantir que o dispositivo seja transportado em um invólucro protetor quando possível e não seja exposto a situações nas quais possa ser danificado. Não é permitido deixar o dispositivo à vista do público, como na parte de trás de um carro ou em uma sala de reunião.

Não é permitido remover nenhuma marca de identificação no dispositivo, como uma etiqueta de patrimônio ou um número de série.

Não é permitido adicionar hardware periférico ao dispositivo sem a aprovação do TI.

Não é permitido manter informações internas no dispositivo, a menos que isso tenha sido autorizado e que os controles apropriados sejam implementados. Não é permitido deixar tokens de acesso, números de identificação pessoal ou outros itens de segurança com o dispositivo.

É necessário certificar de que a tela do dispositivo “trave” após um curto período de inatividade e que exija um código de acesso ou senha para desbloqueá-lo. As senhas

usadas devem ser fortes e difíceis de adivinhar. Nenhum login não seguro, ou seja, aqueles que não exigem uma senha podem ser configurados no dispositivo.

O dispositivo fornecido pela instituição é apenas para uso das funções do servidor do IPPA. O equipamento não deve ser compartilhado com familiares ou amigos ou usado para atividades pessoais. O servidor poderá ser solicitado a devolver o dispositivo ao TI a qualquer momento para inspeção e auditoria. O usuário não deve instalar nenhum software não autorizado ou alterar a configuração do dispositivo sem antes consultar o TI.

### **13.2. Uso de Dispositivos Móveis Pessoais**

Os indivíduos não devem usar seus próprios dispositivos para manter e processar informações da instituição, a menos que tenham enviado uma solicitação para fazê-lo, e essa solicitação tenha sido formalmente aprovada. É política do IPPA avaliar cada solicitação TSPD para estabelecer:

- I- A identidade da pessoa que faz a solicitação;
- II- O motivo da solicitação;
- III- Os dados que serão mantidos ou tratados no dispositivo;
- IV- O dispositivo específico que será usado.

As solicitações devem ser enviadas para o Suporte de TI.

O princípio geral desta política é que o grau de controle exercido pela instituição sobre o dispositivo TSPD seja apropriado para a sensibilidade dos dados contidos nela.

Para garantir que os dados sejam protegidos adequadamente, é importante que o IPPA possa monitorar e auditar o nível de conformidade com essa política. O nível de monitoramento e auditoria será apropriado para cada informação armazenada no dispositivo.

Os métodos e o tempo de monitoramento e auditoria deverão respeitar a privacidade do proprietário do dispositivo, em conformidade com a legislação aplicável. Em geral, o monitoramento do uso fora do horário comercial será evitado.

No caso de perda ou roubo do dispositivo, o proprietário deve informar o Suporte de TI o mais rápido possível, fornecendo detalhes sobre as circunstâncias da perda e a sensibilidade das informações de propriedade do IPPA armazenadas nele. O IPPA reserva o direito de apagar remotamente o dispositivo, sempre que possível, como medida de segurança. Isso pode envolver a exclusão de dados pertencentes ao proprietário do dispositivo.

Ao ser exonerado ou pedir exoneração, o proprietário do dispositivo deve permitir que o dispositivo seja auditado e todos os dados e aplicativos relacionados aos serviços do IPPA sejam removidos.

## **14. Instalação de software**

Os servidores não podem instalar software nos dispositivos de computação operados na rede do IPPA, sem prévia autorização;

As solicitações de software devem primeiro ser aprovadas pelo gerente do solicitante e, em seguida, enviadas ao responsável pela área de Tecnologia da Informação por escrito ou por e-mail;

O software deve ser selecionado de uma lista de softwares aprovada, mantida pelo responsável pela área de Tecnologia da Informação, a menos que nenhuma seleção na lista atenda à necessidade do solicitante.

O responsável pela área de Tecnologia da Informação obterá e rastreará as licenças, testará novos softwares quanto a conflitos e compatibilidade e realizará a instalação.

Os usuários não devem ter acesso administrativo ao computador para permitir que instalem software nele. Somente software aprovado será permitido e isso deve ser instalado pelo departamento de TI mediante solicitação autorizada.

A varredura regular de computadores de usuários para detectar software não autorizado deve ser realizada.

## **15. Ameaça Malware**

### **15.1 Definição**

Malware é qualquer código ou software que possa ser prejudicial ou destrutivo para as capacidades de processamento de informações da organização.

O termo é derivado da expressão “Software Malicioso” e também pode ser chamado de código malicioso ou comumente “um vírus”.

### **15.2 Tipos de Malware**

Os tipos mais comuns de malware encontrados hoje são:

- **Vírus** – um programa que executa uma função indesejada no computador infectado. Isso pode envolver ações destrutivas ou a coleta de informações que podem ser usadas pelo invasor;
- **Trojan** – um programa que finge ser um código legítimo, mas que esconde outras funções indesejadas. Muitas vezes disfarçado como um jogo ou programa utilitário;
- **Worm** – um programa capaz de se copiar em outros computadores ou dispositivos sem interação do usuário;
- **Logic bomb** – código malicioso que foi configurado para ser executado em uma data e hora específica ou quando certas condições são atendidas;
- **Rootkit** – um programa usado para disfarçar atividades maliciosas em um computador, ocultando os processos e arquivos do usuário;
- **Keylogger** – código que registra as teclas digitadas pelo usuário;
- **Backdoor** – um programa que permite acesso não autorizado ao invasor.

Geralmente, esses tipos de malware são usados em combinação uns com os outros.

### 15.3 Como o Malware se propaga

Para que um software mal-intencionado execute sua finalidade, ele precisa ser instalado no dispositivo ou no computador de destino. As técnicas de infecção mais comuns são as seguintes:

#### 15.3.1 Phishing

Esse método envolve enganar o usuário para realizar alguma ação que faça com que um programa malicioso seja executado e infecte o computador que está sendo usado. Geralmente é conseguido através do envio geral de e-mails não solicitados (Spam) com anexos de arquivos ou links da web. Quando o usuário abre o arquivo ou clica no link, a ação mal-intencionada é acionada.

#### 15.3.2 Websites e Código Móvel

O uso disseminado de códigos móveis, como o JavaScript, forneceu outra rota para infectar computadores com malware. Muitas vezes sites são criados para hospedar o malware que é ativado ou clicando em um link ou, em alguns casos, simplesmente visitando o site.

Cada vez mais, sites legítimos são comprometidos e feitos para hospedar malware sem o conhecimento do proprietário, o que facilita muito esse tipo de ataque para o usuário.

#### 15.3.3 Mídia Removível

Cartões de memória USB, CDs, DVDs e outros dispositivos de mídia removível fornecem uma maneira eficaz de espalhar malwares em computadores. Quando a mídia é inserida

na máquina, o malware é executado e infecta o alvo ou se copia na mídia removível para se preparar para infectar a próxima máquina em que for conectado.

#### **15.3.4 Hacking**

Ou “Cracking”, é um método mais direcionado e, portanto, menos comum de introduzir malware em um computador ou rede, obtendo acesso não autorizado à rede de fora (e às vezes dentro) da organização. Este método requer mais conhecimento por parte do agressor e, muitas vezes, explora as vulnerabilidades existentes no software ou nos dispositivos de rede utilizados. Depois que o acesso for obtido, o malware será instalado remotamente na máquina comprometida.

### **15.4 Anti-Malware**

Para evitar a infecção de computadores e redes do IPPA e evitar as consequências potencialmente terríveis de tal infecção, há uma série de controles importantes que serão adotados como política.

O conceito chave adotado nesta política é “defesa em profundidade” e nenhum controle individual deve ser usado para fornecer proteção adequada. Portanto, esta não é uma escolha entre os controles, mas uma lista de controles necessários, os quais devem ser implementados sempre que possível para proteger contra as ameaças anteriormente descritas.

#### **15.4.1 Firewall**

Um firewall será instalado em todos os pontos em que a rede interna estiver conectada à Internet.

As permissões de acesso devem ser definidas de forma que o usuário não possa desabilitar o firewall.

#### **15.4.2 Antivírus**

Uma plataforma antivírus comercial com suporte será instalada na organização em locais chave:

- Firewall;
- Servidores de e-mail;
- Servidores proxy;
- Todos os outros servidores;
- Todos os computadores do usuário;
- Dispositivos móveis, incluindo laptops.

Por padrão, a varredura de acesso deve estar ativada para fornecer proteção em tempo real. Varreduras completas regulares também devem ser realizadas pelo menos uma vez por mês.

Os usuários não devem poder desativar a proteção configurada centralmente.

#### **15.4.3 Filtragem de Spam**

Um sistema será instalado para filtrar e-mails não solicitados e potencialmente prejudiciais (spam). Os tipos de anexos que costumam conter malware devem ser bloqueados ou removidos antes da entrega ao usuário.

#### **15.4.4 Gestão de Vulnerabilidade**

Informações sobre vulnerabilidades de software serão coletadas de fornecedores e fontes de terceiros e atualizações aplicadas quando disponíveis.

A varredura de vulnerabilidades deve ser realizada regularmente, particularmente em redes e servidores críticos para os negócios.

#### **15.4.5 Treinamento de conscientização do usuário**

Os usuários devem estar cientes quando começarem a trabalhar na organização da política de segurança da informação e receberem treinamento para evitar serem vítimas de ataques.

Esse treinamento de conscientização deve ser repetido regularmente para todos os servidores que fazem uso de equipamentos de TI.

#### **15.4.6 Monitoramento de ameaças e alertas**

Informações sobre ameaças emergentes serão obtidas de fontes adequadas e usuários alertados sobre possíveis ataques, fornecendo o máximo de detalhes para maximizar a chance de reconhecimento.

#### **15.4.7 Revisões Técnicas**

Avaliações regulares serão realizadas em redes e servidores essenciais aos negócios para identificar qualquer malware que tenha sido instalado desde a última revisão.

#### **15.4.8 Gestão de Incidentes de Malware**

No caso de um malware ser detectado em um servidor, rede ou outro componente de TI, um incidente de segurança das informações será gerado. Isso será gerenciado de

acordo com os procedimentos estabelecidos no *Procedimento de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação*.

## **16. Sanções e Punições**

As violações, mesmo que por mera omissão ou tentativa não consumada, desta política, bem como demais normas e procedimentos de segurança, serão passíveis de penalidades que incluem advertência verbal, advertência por escrito, suspensão não remunerada e a demissão por justa causa;

A aplicação de sanções e punições será realizada conforme a análise da Presidência, devendo-se considerar a gravidade da infração, efeito alcançado e as recorrências podendo a Presidência, no uso do poder disciplinar que lhe é atribuído, aplicar a pena que entender cabível quando tipificada a falta grave.

No caso de terceiros contratados ou prestadores de serviço, a Presidência deve analisar a ocorrência e deliberar sobre a efetivação das sanções e punições conforme termos previstos em contrato.

Para o caso de violações que impliquem em atividades ilegais, ou que possam incorrer em dano o IPPA, o infrator será responsabilizado pelos prejuízos, cabendo aplicação das medidas judiciais pertinentes sem prejuízo aos termos descritos nos itens anteriores desta política.

### **16.1. Casos Omissos**

Os casos omissos serão avaliados pela Presidência.

As diretrizes estabelecidas nesta política e nas demais normas e procedimentos de segurança, não se esgotam em razão da contínua evolução tecnológica e constante surgimento de novas ameaças. Desta forma, não se constitui rol enumerativo, sendo obrigação do usuário da informação do IPPA adotar, sempre que possível, outras medidas de segurança além das aqui previstas, com o objetivo de garantir proteção às informações do IPPA.

## **17. Glossário**

Ameaça: Causa potencial de um incidente, que pode vir a prejudicar a instituição;

Ativo: Tudo aquilo que possui valor para a instituição;

Ativo de informação: Patrimônio intangível da instituição, constituído por suas informações de qualquer natureza, incluindo de caráter estratégico, técnico, administrativo, financeiro,

mercadológico, de recursos humanos, legal natureza, bem como quaisquer informações criadas ou adquiridas por meio de parceria, aquisição, licenciamento, compra ou confiadas a instituição por parceiros, clientes, empregados e terceiros, em formato escrito, verbal, físico ou digitalizado, armazenada, trafegada ou transitando pela infraestrutura computacional da instituição ou por infraestrutura externa contratada pela instituição, além dos documentos em suporte físico, ou mídia eletrônica transitados dentro e fora de sua estrutura física.

**Confidencialidade:** Propriedade dos ativos da informação da instituição, de não serem disponibilizados ou divulgados para indivíduos, processos ou entidades não autorizadas.

**Controle:** Medida de segurança adotada pela instituição para o tratamento de um risco específico.

**Disponibilidade:** Propriedade dos ativos da informação da instituição, de serem acessíveis e utilizáveis sob demanda, por partes autorizadas.

**Gestor da Informação:** Usuário da informação que ocupe cargo específico, ao qual foi atribuída responsabilidade sob um ou mais ativos de informação criados, adquiridos, manipulados ou colocados sob a responsabilidade de sua área de atuação.

**Incidente de segurança da informação:** Um evento ou conjunto de eventos indesejados de segurança da informação que tem possibilidade significativa de afetar as operações ou ameaçar as informações da instituição.

**Integridade:** Propriedade dos ativos da informação da instituição, de serem exatos e completos.

**Risco de segurança da informação:** Efeito da incerteza sobre os objetivos de segurança da informação da instituição.

**Segurança da informação:** A preservação das propriedades de confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da instituição.

**Usuário da informação:** Colaboradores com vínculo empregatício de qualquer área da instituição ou terceiros alocados na prestação de serviços a instituição, indiferente do regime jurídico a que estejam submetidos, assim como outros indivíduos ou organizações devidamente autorizados a utilizar manipular qualquer ativo de informação da instituição para o desempenho de suas atividades profissionais.

**Vulnerabilidade:** Causa potencial de um incidente de segurança da informação, que pode vir a prejudicar as operações ou ameaçar as informações da instituição.

## **18. Revisões**

Esta política é revisada com periodicidade anual ou conforme o entendimento da Presidência.

## **19. Gestão da Política**

Esta política foi aprovada pela Presidência e, posteriormente, pelo Conselho Administrativo.

Esta Política será revisada de acordo com a demanda que se fizer necessária.



ESTADO DE SANTA CATARINA

PREFEITURA MUNICIPAL DE PALHOÇA

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PALHOÇA

**PREGÃO ELETRÔNICO 003/2026/IPPA**

**AVISO DE REVOGAÇÃO DE LICITAÇÃO**

O Instituto da Previdência Social dos Servidores Públicos do Município de Palhoça torna pública a revogação do processo licitatório de Pregão Eletrônico nº 003/2026/IPPA, cujo objeto é a contratação de empresa especializada e homologada pela plataforma *WhatsApp Business API* para fornecimento de solução integrada de atendimento *online*, por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via *WhatsApp* e *Webchat*, mediante utilização de *chatbot*. A revogação se justifica pela necessidade de revisão da estrutura de custos considerada no planejamento do atual processo, baseada predominantemente em custos mensais fixos, a qual não contempla adequadamente as características de execução e de precificação do objeto, circunstância que demanda a revisão da modelagem da contratação, de modo a assegurar sua adequada execução e a correta estimativa e composição dos custos.

Conforme art. 165 da Lei 14.133/2021, os interessados poderão apresentar recurso quanto à decisão no prazo de 3 (três) dias úteis através do e-mail [administrativo@ippa.sc.gov.br](mailto:administrativo@ippa.sc.gov.br), contados da data da publicação deste aviso no Diário Oficial dos Municípios.

Pelas razões acima apresentadas, fica **REVOGADO** o processo licitatório de Pregão Eletrônico nº 003/2026/IPPA, nos termos legais previstos na Lei nº 14.133/2021.

Palhoça, 24 de agosto de 2026.

ALLAN PYETRO DE MELO  
DE SOUZA:00420498907

Assinado de forma digital por  
ALLAN PYETRO DE MELO DE  
SOUZA:00420498907  
Dados: 2026.08.24 15:46:54 -03'00'

**ALLAN PYETRO DE MELO DE SOUZA**

**PRESIDENTE IPPA**