

**CONTRATAÇÃO DIRETA
AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA Nº 05/2025**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO
ONLINE, POR MEIO DE MENSAGENS, COMPATÍVEL COM A PLATAFORMA
WHATSAPP BUSINESS, VISANDO ATENDER A DEMANDA DA FUNDAÇÃO
MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DE SÃO GONÇALO**

PROCESSO ADMINISTRATIVO 53.01117/2025-0

**SÃO GONÇALO/RJ
2025**

AVISO DE DISPENSA ELETRÔNICA Nº. 05/2025

Torna-se público que a Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo, por intermédio de sua Equipe de Contratação, sediada na Rua Aluísio Neiva, nº. 808 – Centro/São Gonçalo – RJ – CEP 24.445-400, realizará **DISPENSA ELETRÔNICA**, com critério de julgamento **menor valor por ITEM**, na hipótese do art. 75, inciso II, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 67/2021 e demais legislação aplicável.

Data da sessão: 04 / 12 / 2025

Horário da Fase de Lances: A partir das 09h.

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

- 1.1. O objeto da presente dispensa de licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para **Contratação de empresa especializada solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot)**, para modernizar e otimizar o fluxo de comunicação da Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo - FUNASG., localizada na Rua Aluísio Neiva, nº 808, Centro - São Gonçalo/RJ, com critério de julgamento, **menor valor por ITEM, conforme critérios, requisitos e diretrizes deste Aviso de Licitação e/ou Termo de Referência.**

ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QUANT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
01	Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot). O sistema deve utilizar a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários, tais como, exibição de mensagens, itens de menu e texto de ajuda. Permitir o atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 10 (dez) usuários simultaneamente.	SERVIÇO	12 / MESES	R\$ 752,73	R\$ 9.032,76
	VALOR TOTAL				R\$ 9.032,76

2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA

Endereço: Rua Aluísio Neiva, nº 808, Centro/São Gonçalo – RJ – CEP: 24.445.000 / Telefone: 21 2199- 6520 | CNPJ: 14.472.412/0001-39 | www.pmsg.rj.gov.br/funasg

2.1. A participação na presente dispensa eletrônica ocorrerá por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, ferramenta informatizada integrante do Sistema de Compras do Governo Federal –

Compras.gov.br, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, no endereço eletrônico www.gov.br/compras.

2.1.1. O procedimento será divulgado no Compras.gov.br e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado - Sicaf, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

2.1.2. O compras.gov.br poderá ser acessado pela web ou pelo aplicativo compras.gov.br.

2.2. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

2.3. Para todos os itens a participação é **exclusiva à microempresas e empresas de pequeno porte**, nos termos do art. 49, inciso IV, c/c o art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

2.4. 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 do procedimento, 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.

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

2.6. Não poderão participar desta dispensa os fornecedores:

2.6.1. Que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu (s) anexo (s);

2.6.2. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.6.3. Que se enquadrem nas seguintes vedações:

a) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

b) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômicas, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do Órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na dispensa de 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;

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

d) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso 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.

2.6.4. O disposto na alínea “c” aplica-se também ao fornecedor 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 fornecedor;

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

2.6.6. Sociedades cooperativas.

3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

3.1. O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica se dará com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

3.2. O fornecedor interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

3.3. A proposta também deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

3.4. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço, vinculam a Contratada.

3.5. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente a entrega do objeto;

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

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

3.6. Uma vez enviada a proposta no sistema, os fornecedores NÃO poderão retirá-la, substituí-la ou modificá-la;

3.7. No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, às seguintes declarações:

3.7.1. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3.7.2. 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;

3.7.3. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

3.7.4. Que assume a responsabilidade pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo como firmes e verdadeiras;

3.7.5. Que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213/91;

3.7.6. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

4. FASE DE LANCES

4.1. A partir das 09h da data estabelecida neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.

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

4.2.1. O lance deverá ser ofertado por **ITEM**.

4.3. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

4.3.1. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.

4.3.2. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de 0,05%.

4.4. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

4.5. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

4.6. Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor

lance registrado, vedada a identificação do fornecedor.

4.7. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

5. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO

5.1. Encerrada a fase de lances, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

5.2. No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.

5.2.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta com preço compatível ao estimado pela Administração.

5.2.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.

5.2.3. Em qualquer caso, concluída a negociação, o resultado será registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica.

5.3. Estando o preço compatível, será convocado anexo para envio da proposta adequada ao último lance e os documentos de habilitação, no prazo de até 2 (duas) horas, o não cumprimento por parte do licitante, implicará na desclassificação da empresa.

5.4. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 dias, a contar da data de sua apresentação.

5.5. Será desclassificada a proposta vencedora que:

5.5.1. Contiver vícios insanáveis;

5.5.2. Não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;

5.5.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

5.5.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

5.5.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.

5.6. Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor.

5.6.1. For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

5.6.2. Apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

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

5.8. 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.

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

5.8.2. 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.

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

5.10. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

5.11. Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

5.12. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

6. HABILITAÇÃO

6.1. Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação constam no presente **AVISO DE CONTRATAÇÃO** e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado da fase de lances.

6.2. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do fornecedor detentor da proposta classificada em primeiro lugar, será verificado 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 seguintes cadastros:

a) **SICAF**;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça

Endereço: Rua Aluísio Neiva, nº 808, Centro/São Gonçalo – RJ – CEP: 24.445.000 / Telefone: 21 2199- 6520

CNPJ: 14.472.412/0001-39 / E-mail: comissaolicitacao@funasg.rj.gov.br

www.pmsg.rj.gov.br/funasg

(www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU.

6.2.1. Para a consulta de fornecedores pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>).

6.2.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora 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.

6.2.2.1. 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.

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

6.2.2.3. O fornecedor será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

6.2.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será reputado, inabilitado por falta de condição de participação.

6.3. Caso atendidas as condições de participação, a **habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.**

6.3.1. É dever do fornecedor atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.

6.3.2. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do fornecedor, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a (s) certidão (ões) válida (s).

6.4. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Aviso de Contratação Direta e já apresentados, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, após solicitação da Administração, sob pena de inabilitação.

6.5. 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.

6.6. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado:

(a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e

(b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

6.7. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.

6.8. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.

6.8.1. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

6.9. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

7. CONTRATAÇÃO

7.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado e emitido o Contrato ou a Nota de Empenho.

7.2. O adjudicatário terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para acusar o recebimento do instrumento contratual, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta.

7.2.1. O prazo previsto para assinatura do contrato ou aceitação da nota de empenho ou instrumento equivalente poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

7.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

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

7.3.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;

7.3.3. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133/21 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma Lei.

7.4. O prazo de vigência da contratação é de 20 (vinte) dias corridos, contados da emissão de Nota de Empenho, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133/2021.

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

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa o fornecedor que praticar quaisquer das hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

8.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;

8.1.2. Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao

funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato;

8.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

8.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação direta sem motivo justificado;

8.1.8. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

8.1.9. Fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato.

8.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

8.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

8.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

8.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

8.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a) Advertência pela falta do subitem 8.1.1 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do (s) item (s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 8.1.1 a 8.1.12;

c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 8.1.2 a 8.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 8.1.8 a 8.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

8.3. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º).

8.4. Todas as sanções previstas neste Aviso poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

8.5. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157).

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

8.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

8.9.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

8.9.2. As peculiaridades do caso concreto;

8.9.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.9.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

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

8.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

8.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160). O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161).

8.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.13. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas nos anexos a este Aviso.

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Endereço: Rua Aluísio Neiva, nº 808, Centro/São Gonçalo – RJ – CEP: 24.445.000 / Telefone: 21 2199- 6520

CNPJ: 14.472.412/0001-39 / E-mail: comissaolicitacao@funasg.rj.gov.br

www.pmsg.rj.gov.br/funasg

9.1. O procedimento será divulgado no COMPRASNET 4.0 e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado SICAF, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

9.2. No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

9.2.1. Republicar o presente aviso com uma nova data;

9.2.2. Valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

9.2.2.1. No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

9.2.3. Fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

9.3. As providências dos subitens 9.2.1 e 9.2.2 acima poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores Interessados (procedimento deserto).

9.4. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

9.5. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

9.6. 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.

9.7. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

9.8. No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração 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.

9.9. As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta 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.

9.10. Os fornecedores 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 de contratação.

9.11. Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

9.12. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

9.13. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

9.13.1. ANEXO I – Termo de Referência;

9.13.2. ANEXO II - Declaração Conjunta.

9.13.3. ANEXO III – Minuta de Contrato.

São Gonçalo, 27 de outubro de 2025.

Monique Pinheiro dos Santos de Oliveira
Agente de Contratação
Matrícula: 069

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO ONLINE, POR MEIO DE MENSAGENS, COMPATÍVEL COM A PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

1.1. O objeto da presente dispensa de licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para **Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot) e avaliação de atendimento**, para modernizar e otimizar o fluxo de comunicação da Fundação, garantindo um atendimento mais rápido, uniforme e eficiente da Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo - FUNASG, localizada na Rua Aluísio Neiva, nº 808, Centro - São Gonçalo/RJ, com critério de julgamento, **menor valor por ITEM**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste **Termo de Referência**.

ITEM	DESCRIÇÃO	UND.	QUANT.	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
01	Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business , com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot). O serviço deve utilizar a língua portuguesa para todas as comunicações com os usuários, tais como, exibição de mensagens, itens de menu, texto de ajuda, painel de indicadores, relatórios e avaliação de atendimento ao final . Atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 10 (dez) usuários simultaneamente .	SERVIÇO	12 MESES	R\$ 752,73	R\$ 9.032,76
VALOR TOTAL					R\$ 9.032,76

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo;

1.3. Os serviços referentes ao objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme

justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar;

1.4. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado conforme determina o artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021 e interesse da Administração Pública;

1.5. O prazo de vigência do contrato poderá ser prorrogado ou alterado nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e pelo Decreto Municipal nº 080/2023.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo – FUNASG, preocupou-se em realizar um procedimento com a melhor relação custo-benefício mediante a estipulação de critérios de aferição da qualidade na Contratação visa à implementação de solução de atendimento digital via WhatsApp Business, com chatbot e funcionalidades de gestão.

2.2. Atualmente, a Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo – FUNASG não dispõe de um sistema automatizado de atendimento digital via mensagens. O atendimento aos usuários é realizado manualmente por servidores, que precisam digitar individualmente cada resposta, o que gera lentidão, sobrecarga de trabalho e ausência de padronização nas informações prestadas.

2.3. Essa limitação impacta diretamente a qualidade do serviço público prestado, uma vez que o tempo médio de resposta aos usuários é elevado, dificultando o acesso rápido a informações, marcações de consultas e orientações básicas. Além disso, a inexistência de um sistema automatizado impede o registro e o acompanhamento sistemático dos atendimentos, dificultando a mensuração de indicadores de desempenho e a identificação de falhas no processo de comunicação institucional.

2.4. Dessa forma, a contratação de uma solução web de atendimento, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com integração de assistente virtual (chatbot), justifica-se pela necessidade de modernizar e otimizar o atendimento.

2.5. A contratação pretendida tem por finalidade ampliar o rol de canais de comunicação utilizados pela FUNASG na consecução de seus objetivos e na prestação de atendimento aos usuários na marcação de consulta, exames, etc. de forma rápida e prática, dispensando o atendimento presencial em casos mais simples.

2.6. A dispensa de atendimento presencial para determinados casos também converte em vantagem para o servidor/usuário, que poderá ser rapidamente atendido sem fila de espera, sem necessidade de agendamento e em qualquer horário do dia.

2.7. Tal ferramenta também garante segurança durante o atendimento em razão dos registros e históricos de mensagens, mediante geração de número de protocolo para cada atendimento e possibilidade de consulta posterior de tais registros.

2.8. Ainda será possível estabelecer uma nota ao final do atendimento, o que permitirá a FUNASG mapear lacunas, falhas e erros durante o atendimento para promover as ações de melhoria visando reduzir, evitar e corrigir tais falhas e aperfeiçoar o atendimento de profissionais e usuários em geral.

2.9. Posto isso, a aquisição desta ferramenta é essencial para atender às demandas operacionais da FUNASG, garantindo um controle de atendimento, eficiente e alinhado às exigências administrativas. A implementação desse sistema contribuirá significativamente para a modernização da gestão, proporcionando a otimização dos processos e otimização dos atendimentos.

2.10. Faz-se necessário um processo licitatório de dispensa eletrônica para Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma **WhatsApp Business** para modernizar e otimizar o fluxo de comunicação da Fundação, garantindo um atendimento mais rápido, uniforme e eficiente, de acordo com as especificações e quantitativos apresentados no presente termo de referência.

2.11. A Dispensa de Licitação será realizada, com critério de julgamento (menor valor por Item), nos termos da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, observadas as exigências contidas no Aviso de Contratação e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2.12. O ingresso do fornecedor na disputa da Dispensa de Licitação ocorrerá com o cadastramento de sua proposta inicial.

2.13. O fornecedor interessado, após a divulgação do Aviso de Contratação, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema **COMPRASNET**, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do

procedimento.

2.14. Assim, sugere-se a formalização de processo de Licitação por Dispensa Eletrônica para a execução do objeto acima especificado, sob o critério de julgamento de menor valor por ITEM, visando ao atendimento dos princípios da economicidade e preservando a competitividade, lembrando que a economia de escala está sendo levada em consideração, consoante assevera o art. 18, VII c/c art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021, prevalecendo, portanto, no presente caso, a economicidade como interesse da Administração.

3. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (inciso II do § 1º do art. 18 da Lei 14.133/21 e Resolução nº. 03, de 29 de março de 2023)

3.1. A etapa de desenvolvimento do PCA, envolve a análise detalhada das demandas desta Fundação, levando em consideração suas particularidades e especificidades. Nesse contexto, Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma **WhatsApp Business com chatbot**, conforme na descrição do item, com as finalidades determinada pela gestão.

3.2. Os recursos para cobrir as despesas decorrentes desta contratação estão consignados no Plano de Contratações Anual - PCA para o exercício de 2025.

3.3. Em consonância com o Art. 16 da LRF (Lei Complementar nº 101, de 2000), registra-se que a despesa tem adequação orçamentária e financeira com a lei orçamentária anual (LOA) do corrente exercício e compatibilidade com o plano plurianual (PPA) e com a lei de diretrizes orçamentárias (LDO).

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. Após o levantamento de mercado, conclui-se que a solução mais vantajosa para a Administração Pública é a **Contratação de empresa especializada solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business é destacada como uma prioridade**, alinhada com a missão de modernizar e otimizar o fluxo de comunicação da Fundação, garantindo um atendimento mais rápido, uniforme e eficiente por meio de licitação, na forma de **Dispensa Eletrônica** com critério de julgamento **menor valor por ITEM**, conforme valores mencionados na Planilha aposta acima. Desta forma, diante da vantajosidade econômica já apresentada, conclui-se que a aquisição da solução proposta representa a alternativa mais vantajosa para a Administração.

4.2. A contratação do serviço deverá obedecer no que couber ao disposto na Lei 14.133/2021, de 01 de abril de 2021 e suas alterações.

4.3. Os requisitos técnicos estabelecidos no presente procedimento administrativo estão de acordo com a necessidade apresentadas pela Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo e incluem ferramentas de controle adequadas à gestão de pessoal da Fundação.

4.4. A solução acima mencionada, está em evidência atualmente, sendo implementada ou já em uso por grande parte de empresas de pequeno porte, grandes corporações e órgãos públicos.

4.5. A contratação deverá ser acompanhada de suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha na entrega efetiva dos serviços, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da contratada.

4.6. A Central de Assistência Técnica da contratada estará à disposição da CONTRATANTE para recebimento de reclamações no período de 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano. Os serviços de assistência técnica serão realizados em qualquer horário, 7 (sete) dias por semana.

4.7. Os serviços de garantia deverão incluir os custos de pessoal, deslocamento, peças, insumos, impostos e todos os demais custos que eventualmente sejam necessários, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.8. A contratação da solução será pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos do artigo 105 da Lei 14.133/2021.

4.9. Os bens e serviços deverão ser entregues, rigorosamente, dentro das especificações estabelecidas no Termo de Referência, sendo que a inobservância desta condição implicará na recusa formal, com aplicações de penalidades.

4.10. Em hipótese alguma será aceito o objeto diferente do que foi cotado e que esteja em

desacordo com as especificações do Termo de Referência.

4.11. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço ou o desconto ofertado, vinculam a Contratada.

4.12. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, mão-de-obra especializada, ferramentas, equipamentos, materiais/utensílios necessários para instalação e com construção da casa de máquina e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.13. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

4.14. Todos os demais elementos necessários ao atendimento à demanda estarão dispostos no Termo de Referência, entre eles as obrigações e responsabilidades da contratada e demais especificidades do objeto.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço ou o desconto ofertado, vinculam a Contratada.

5.2. Os serviços a serem adquiridos enquadram-se na classificação de bens e serviços comuns, nos termos do Art. 6º, Inc. XIII da Lei 14.133 de 2021, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado.

5.3. O prazo máximo para a entrega dos produtos são de 30 (tinta) dias corridos a partir da Ordem de Fornecimento expedida pelo Setor de Compras da Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo.

5.4. O objeto da futura contratação definida neste TERMO DE REFERÊNCIA não poderá ser subcontratado ou transferido a outrem, no todo ou em parte.

5.5. A solução deverá permitir interações bidirecionais, com módulo ativo e receptivo, possibilitando o envio de mensagens por colaboradores da FUNASG e o recebimento de mensagens iniciadas por usuários externos, por meio de número institucional vinculado à plataforma WhatsApp Business.

5.6. O envio e recebimento ilimitado de mensagens, com ou sem anexos, bem como número ilimitado de atendimentos, atendentes e contatos, sem aplicação de franquias, limites mensais ou cobranças adicionais por volume de uso, garantindo previsibilidade orçamentária e escalabilidade operacional.

5.7. A solução deve incluir painel gerencial (dashboard) com métricas e indicadores em tempo real, acessível aos administradores e gestores. O painel deverá apresentar dados sobre atendimentos realizados, pendentes, em fila, tempo médio de resposta, avaliação dos atendimentos e demais informações relevantes para tomada de decisão. O sistema deverá permitir a extração de relatórios consolidados e a configuração dinâmica de parâmetros operacionais.

5.8. O sistema deverá operar com número institucional único, informado pela Contratante, vinculado à API oficial do WhatsApp Business, para centralização dos atendimentos. O número deverá ser exclusivo para uso da solução contratada, garantindo rastreabilidade, padronização e segurança nas interações.

5.9. O sistema de gerenciamento deverá ser acessado exclusivamente por meio de conexão à internet, sem necessidade de instalação local, operando integralmente em ambiente web, hospedado em nuvem, com acesso seguro via protocolo HTTPS e certificado SSL válido. A solução deverá ser compatível com os principais navegadores (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge) e com dispositivos móveis (Android e iOS), garantindo mobilidade, estabilidade e segurança. O provedor da solução deverá assegurar a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados, adotando práticas de segurança alinhadas à LGPD e, preferencialmente, à norma ISO/IEC 27001.

5.10. O sistema deverá armazenar todos os dados de atendimento em ambiente de nuvem, com mecanismos que assegurem a confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade

das informações. O armazenamento deverá ser protegido por criptografia, controle de acesso por credenciais individuais e backups automáticos periódicos. A solução deverá estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), garantindo o tratamento ético, seguro e legal das informações dos usuários.

5.11. O sistema deverá operar integralmente em língua portuguesa, incluindo menus, mensagens e relatórios.

5.12. Permitir o atendimento simultâneo por, no mínimo, 10 (dez) usuários com credenciais individuais, sem prejuízo de desempenho, estabilidade ou segurança da plataforma.

5.13. Permitir o cadastro ilimitado de setores, divisões ou departamentos, com possibilidade de direcionamento automático dos atendimentos conforme o assunto ou perfil do usuário, garantindo organização e eficiência na triagem.

5.14. Permitir o cadastro de múltiplos níveis de usuários, com funções específicas como atendente, supervisor e administrador, possibilitando a definição de permissões e responsabilidades conforme a hierarquia operacional da FUNASG.

5.15. Permitir a aplicação de pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento, com coleta automática das respostas e geração de relatórios consolidados, exportáveis e acessíveis aos gestores para fins de monitoramento da qualidade.

5.16. Permitir a transferência de atendimentos entre usuários da plataforma, com registro da movimentação no histórico da conversa, garantindo rastreabilidade e continuidade no atendimento.

5.17. O sistema deverá estar homologado pela Meta e utilizar exclusivamente a API oficial do WhatsApp Business.

5.18. O sistema deverá implementar mecanismos robustos de segurança da informação, incluindo autenticação por credenciais individuais, criptografia de dados em trânsito e em repouso, e controle de acesso baseado em perfis, de modo a impedir o acesso por terceiros não autorizados.

5.19. O sistema, deverá atender integralmente em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), adotando medidas técnicas e administrativas que assegurem o tratamento seguro, ético e legal dos dados pessoais dos usuários, incluindo consentimento, anonimização, controle de acesso e registro de atividades.

5.20. O sistema deverá adotar práticas reconhecidas de segurança da informação, preferencialmente alinhadas à norma ISO/IEC 27001, contemplando políticas de controle de acesso, gestão de riscos, prevenção contra vazamentos, perdas acidentais e ataques cibernéticos.

5.21. Quanto ao sistema, deverá operar em ambiente web, acessível por login e senha, compatível com computadores (Windows) e dispositivos móveis (Android e iOS), por meio de navegador ou aplicativo próprio. O acesso deverá ocorrer sem necessidade de instalação local ou dispositivos adicionais, garantindo mobilidade, estabilidade e segurança.

5.22. Garantir o armazenamento seguro dos dados e conversas, com mecanismos que assegurem a integridade das informações, proteção contra acessos não autorizados, redundância de dados e backups automáticos para prevenção de perdas acidentais ou falhas operacionais.

5.23. A ativação da plataforma, a configuração inicial do ambiente, o suporte à parametrização e o treinamento remoto da equipe usuária deverão estar incluídos no valor mensal contratado, sendo vedada qualquer cobrança adicional por esses serviços.

5.24. A execução dos serviços ocorrerá exclusivamente de forma remota, com suporte técnico prestado por meios digitais (chat, e-mail ou telefone), sem necessidade de alocação física de pessoal nas dependências da FUNASG. O suporte deverá estar disponível em tempo integral, inclusive em casos de falha ou indisponibilidade da plataforma.

5.25. Especificações Funcionais Mínimas Esperadas:

- Atendimento receptivo e ativo por meio de número institucional vinculado à API oficial do WhatsApp Business;
- Acesso simultâneo por, no mínimo, 10 (dez) usuários com credenciais individuais e controle de permissões;
- Chatbot integrado para triagem automatizada de mensagens e encaminhamento por assunto ou

setor;

- Organização dos atendimentos com uso de etiquetas (tags), como “marcação de consulta”, “exames”, “retorno”, entre outros, com registro completo do histórico de conversas;
- Ferramenta de busca por mensagens e atendimentos anteriores;
- Inserção de respostas automáticas e mensagens programadas conforme horários ou eventos;
- Relatórios de desempenho com indicadores como volume de atendimentos, tempo médio de resposta e taxa de resolução;
- Avaliação de atendimento ao final da interação, com coleta de dados e geração de relatórios consolidados;
- Homologação pela Meta Platforms Inc., com uso exclusivo da API oficial do WhatsApp Business.

5.26. A contratação terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021, conforme interesse da Administração.

5.27. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente indicada pela contratada, no prazo de até 30 (trinta) dias após a prestação do serviço e apresentação da nota fiscal, devidamente atestada pelo setor competente da Fundação.

5.28. O prazo de garantia contratual dos serviços observará o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), aplicando-se no que couber à prestação de serviços digitais.

5.29. O Aviso de Contratação deverá especificar os documentos exigidos para habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, bem como os prazos e forma de apresentação durante o certame.

5.30. A contratada deverá manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação exigidas no processo de contratação, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

5.31. Constatada qualquer irregularidade nas certidões da contratada, esta será notificada por escrito para regularização no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez por igual período, a critério da Contratante, sem prejuízo do pagamento pelos serviços já executados.

5.32. A empresa vencedora do certame obriga-se a fornecer o objeto conforme as especificações descritas neste Termo de Referência, sendo responsável pela substituição imediata de qualquer item que não esteja em conformidade com os requisitos estabelecidos.

5.33. A Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo reserva-se o direito de liberar a nota fiscal para pagamento somente após a verificação da quantidade, qualidade e conformidade dos serviços prestados, conforme atestado pelo(s) fiscal (is) responsável (is).

5.34. O custo de substituição de serviços ou produtos em desacordo com as especificações, ou considerados impróprios pelos servidores responsáveis, será integralmente suportado pela contratada, sem ônus para a Fundação.

5.35. Os valores propostos deverão incluir todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais, licenças, suporte técnico e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto contratado.

6. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

6.1. A solução é indivisível, pois depende da integração entre os módulos de atendimento, chatbot, gestão e avaliação, inviabilizando a contratação de fornecedores distintos.

7. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

7.1. A contratação da nova plataforma visa assegurar a continuidade do atendimento institucional por meio do canal WhatsApp, mantendo os níveis de qualidade.

7.2. Espera-se, ainda, aprimorar a eficiência operacional dos setores envolvidos, garantindo melhor controle das interações, rastreabilidade das mensagens, triagem automatizada, supervisão gerencial e facilidade no atendimento por múltiplos usuários, a partir de um único número institucional.

7.3. A adoção de solução tecnológica compatível com as necessidades da FUNASG contribuirá para a modernização administrativa, a transparência nos atendimentos e a economicidade na gestão dos recursos, promovendo uma comunicação mais acessível, confiável e eficaz com segurados, servidores e demais públicos atendidos.

7.4. Vislumbra-se ainda, que a presente contratação possa prover a FUNASG, uma maior gama de canais de atendimento interativos digitais, trazendo muito mais modernidade e agilidade nos atendimentos, ampliando assim, a capacidade de atendimento, conseguindo desta forma, integrar a contratação aos

objetivos estratégicos.

8. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

8.1. Trata-se de processo de aquisição de produtos de consumo comuns. Não há contratações correlatas ou interdependentes com a contratação.

9. IMPACTOS AMBIENTAIS

9.1. A presente aquisição não apresenta impactos ambientais significativos, uma vez que se trata de bens de tecnologia de pequeno porte, com consumo reduzido de energia elétrica e baixo potencial poluidor durante seu uso.

9.2. Desta forma, não se verifica nessa contratação a existência de impactos ambientais pois trata-se tão somente de serviço de informação, de consulta a banco de dados e geração de relatórios. O produto gerado dessa contratação (relatórios de preços) é gerado em meio digital sob a forma de arquivos PDF.

10. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

10.1. O pagamento, decorrente do fornecimento do objeto desta licitação, será efetuado mediante crédito em conta corrente, no prazo de até **30 (trinta) dias**, contados do recebimento definitivo da **entrega dos produtos**, após a apresentação da respectiva nota fiscal, devidamente atestada pelo setor competente.

10.2. Os serviços, referentes a locação do software, mensais, semestrais, anuais e eventuais, serão computados até o último dia útil de cada mês, data em que a CONTRATADA emitirá a Nota Fiscal, e enviará para a CONTRATANTE efetuar o pagamento, que por vez, pode efetuar-lo até o 10º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;

10.3. O pagamento estará condicionado à verificação da situação fiscal da Contratada e nenhum ônus caberá à contratante no atraso do pagamento mensal, caso ocorra por irregularidade fiscal da contratada.

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

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

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

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

10.7. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da **comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.**

11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **LICITAÇÃO**, na modalidade **Dispensa Eletrônica**, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR VALOR POR ITEM**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste **Termo de Referência**.

11.2. Nos **ITENS** em que o preço ofertado pelo **LICITANTE** seja **SUPERIOR** ao valor unitário máximo orçado por esta Fundação, o licitante será **DESCLASSIFICADO**.

11.3. As exigências de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme **Aviso de Contratação**.

11.4. Os critérios de habilitação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estarão previstos no **Aviso de Contratação**.

12. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

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

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

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

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

12.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um ou mais fiscais designados pela Administração, conforme previsto no art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021 e nos arts. 102 a 111 da Lei Municipal nº 1416/2021, Subsequência IV – Da Fiscalização de Contratos.

12.6. A fiscalização da execução contratual será realizada por servidor formalmente designado como Fiscal de Contrato, nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021 e dos arts. 102 a 111 da Lei Municipal nº 1416/2021.

12.7. O Fiscal do Contrato deverá registrar, em sistema próprio ou documento oficial, todas as ocorrências relevantes relacionadas à execução contratual, incluindo falhas, atrasos, defeitos ou descumprimentos. Esses registros devem conter descrição clara e objetiva, com indicação das medidas corretivas necessárias, conforme art. 117, §1º da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 106 da Lei Municipal nº 1416/2021.

12.8. Ao identificar qualquer inexatidão ou irregularidade, o Fiscal do Contrato deverá emitir notificação formal à contratada, estabelecendo prazo para correção, e acompanhar a adoção das providências saneadoras.

12.9. Quando a situação observada ultrapassar sua competência, o Fiscal do Contrato deverá comunicar

imediatamente ao Gestor do Contrato, em tempo hábil, para que este adote as medidas administrativas cabíveis, conforme previsto no art. 108 da Lei Municipal nº 1416/2021.

12.10. O Fiscal do Contrato deverá verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhar o empenho, os pagamentos, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamentos e termos aditivos, solicitando os documentos comprobatórios pertinentes, quando necessário.

12.11. Em caso de descumprimento das obrigações contratuais, o Fiscal do Contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao Gestor do Contrato as ocorrências que exijam medidas além de sua competência, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.12. O Gestor do Contrato deverá acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada para fins de empenho e pagamento, registrando em relatório de riscos eventuais os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação da despesa.

12.13. O Gestor do Contrato acompanhará os registros realizados pelos Fiscais do Contrato, consolidando as ocorrências e medidas adotadas, e informará à autoridade superior àquelas que ultrapassarem sua competência, conforme art. 110 da Lei Municipal nº 1416/2021.

12.14. O Gestor do Contrato tomará as providências necessárias para a formalização de processo administrativo de responsabilização, para fins de aplicação de sanções, conforme previsto no art. 158 da Lei Federal nº 14.133/2021, podendo ser conduzido por comissão, agente ou setor competente.

12.15. O Fiscal Administrativo do Contrato deverá comunicar ao Gestor do Contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual, observando os prazos legais e administrativos aplicáveis.

12.16. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela contratada poderá ensejar, garantida a prévia defesa, a aplicação das sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

13. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

13.1 O custo estimado total da contratação é de **R\$ R\$ 9.032,76 (Nove mil, trinta e dois reais e**

setenta e seis centavos). Conforme custos unitários apostos na tabela ACIMA.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo/ RJ.

14.2. A aquisição será atendida pela seguinte dotação:

I - Programa de trabalho: 22.45.08.122.1001.2.103

II - Natureza de despesa: 3.3.90.39.00

III - Fontes de Recursos: 1.501.0000.0000 e 1.501.0000.0000

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, (Lei de acesso à informação), o presente Estudo não se classifica como sigiloso.

15.2. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor.

São Gonçalo, 07 de novembro de 2025.

Membro da Equipe de Planejamento:

Jesus Jorge da Silva Rodrigues
Chefe de Departamento dos
Programas de Saúde
Matrícula: 40.281

Ordenador de despesas:

Eugênio José da Silva Abreu
Presidente
Matrícula: 40.279

ANEXO II

DECLARAÇÃO CONJUNTA

xxxxxxxxxx, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº xxxxxxxxxxxx, com sede à (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) xxxxxxxxxxxx, portador(a) da RG nº xxxxxxxx e inscrito no CPF sob o nº xxxxxxxxxxxxxxxx, DECLARA, sob as penas da Lei:

- 1) Que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal e art. 68, VI, da Lei Federal 14.133/2021;
- 2) Que até a presente data inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação/credenciamento, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 3) Que recebeu todos os documentos e informações, sendo orientado acerca de todas as regras, direitos e obrigações previstas no Edital nº 04/2024, acatando-as em sua totalidade;
- 4) Que tem conhecimento das formas de seleção para a aquisição dos insumos e bens permanentes, bem como das formas e condições de pagamento;
- 5) Que não consta:
 - a) no cadastro de empresas inidôneas do Tribunal de Contas da União, do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;
 - b) no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF como impedidas ou suspensas e;
 - c) no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, supervisionado pelo Conselho Nacional de Justiça.

Local e data

REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

(Nome, cargo e carimbo da empresa)

ANEXO III

MINUTA DE CONTRATO Nº ____ / 2025

Contratação de empresa especializada solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business.

Termo de Contrato celebrado entre o MUNICÍPIO DE SÃO GONÇALO, por meio da Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo, como CONTRATANTE, e a _____ como CONTRATADA, para a prestação de serviços de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business.

Aos dias ____ do mês de outubro do ano de 2025, na Rua Aluísio Neiva, Nº 808, Centro/São Gonçalo/RJ, o Município de São Gonçalo, por meio da Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo, a seguir denominado CONTRATANTE, representado pelo Presidente Sr. Eugênio José da Silva Abreu, brasileiro, casado, nomeado através da Portaria 015/2025, publicada em Diário Oficial em 02/01/2025, residente e domiciliado nesta cidade e a sociedade _____, estabelecida na _____, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº _____, a seguir denominada CONTRATADA, neste ato representada por _____ tem justo e acordado o presente contrato, que é celebrado em decorrência do resultado do **DISPENSA ELETRÔNICA/FUNASG Nº XX/2025**, realizado por meio do **Processo Administrativo nº 53.0XXX/2025-X**, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições.

CLÁUSULA PRIMEIRA - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este Contrato se rege por toda a legislação aplicável à espécie, que desde já se entende como referida no presente termo, especialmente pelas normas de caráter geral da **Lei Federal nº 14.133/2021**, pela **Lei Complementar Federal nº 123/2006** – Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, pela **Lei Complementar Federal nº 101/2000** – Lei de Responsabilidade Fiscal, pelo Código de Defesa do Consumidor, instituído pela **Lei Federal nº 8.078/1990** e suas alterações, **Decretos Municipais nº**

080/2023, nº 083/2023, nº 086/2023, nº 087/2023 e nº 089/2023, bem como pelos preceitos de Direito Público, pelas regras constantes do Edital e de seus Anexos, pela Proposta da **CONTRATADA** e pelas disposições deste Contrato. A **CONTRATADA** declara conhecer todas essas normas e concorda em se sujeitar às suas estipulações, sistema de penalidades e demais regras delas constantes, ainda que não expressamente transcritas neste instrumento, incondicional e irrestritamente.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBJETO

O objeto do presente Contrato é a **contratação de empresa especializada solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a plataforma WhatsApp Business, com configuração de atendimento inicial e encaminhamento de chamados de forma automatizada (chatbot)**, conforme descritas, caracterizadas e especificadas no **Termo de Referência** (Anexo I do Aviso de Contratação de Dispensa Eletrônica nº 0xx/2025).

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.	PREÇO MENSAL	PREÇO ANUAL
			R\$	
PREÇO TOTAL:			R\$	

Parágrafo Único – O objeto do contrato será entregue no prazo de até 30 dias corridos, contados do(a) assinatura do contrato, podendo o prazo ser prorrogado, desde que o motivo seja devidamente justificado e aceito pela Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo com obediência rigorosa, fiel e integral de todas as exigências, normas, itens, elementos, condições gerais, e especiais contidos no processo administrativo **SEI nº 53.00xxx/2025-x**, no presente contrato, no Edital que deu origem à presente contratação e seus anexos, especialmente, no Termo de Referência, bem como em detalhes e informações fornecidas pelo **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA – VALOR

O valor total do presente Contrato é de R\$ _____ (por extenso), correspondendo a uma despesa mensal estimada de R\$ _____ (por extenso).

CLÁUSULA QUARTA – FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados à **CONTRATADA**, mensalmente, após a regular liquidação da despesa, nos termos do **art. 63 da Lei Federal nº 4.320/1964**, observado o disposto nos **arts. 140 e 141 da Lei Federal nº 14.133/2021**, em até 30 (trinta) dias, a contar da data de envio do documento de cobrança ao setor de Licitação e Compras, através do e-mail tesouraria_funasg@funasg.rj.gov.br.

Parágrafo Primeiro – Para fins de medição, se for o caso, e faturamento, o período-base de medição do serviço prestado será de um mês, considerando-se o mês civil, podendo no primeiro mês e no último, para fins de acerto de contas, o período se constituir em fração do mês, considerado para esse fim o mês com 30 (trinta) dias.

Parágrafo Segundo – O documento de cobrança será apresentado à Fiscalização, para atestação, e, após, ao setor competente para liquidação e pagamento.

Parágrafo Terceiro – O pagamento à CONTRATADA será realizado em razão do(s) serviços/fornecimento efetivamente executados e aceitos no período-base mencionado no parágrafo primeiro, sem que a Fundação Municipal de Assistência à Saúde dos Servidores de São Gonçalo esteja obrigada a pagar o valor total do Contrato.

Parágrafo Quarto – A nota fiscal ou documento de cobrança deverá ser emitida, para cada fonte de recurso, com a razão social, CNPJ e endereço completo da contratante, constantes na ordem de serviços.

Parágrafo Quinto – Na emissão da Nota Fiscal, o fornecedor deverá descrever: o objeto, obrigatoriamente, em conformidade com a descrição contida em sua proposta; o número do contrato; número da Ordem de Serviços; e dados bancários, com indicação do banco, agência e conta.

Parágrafo Sexto – Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

Parágrafo Sétimo – A Nota Fiscal ou Documento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhada dos seguintes documentos:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- b) Nota Fiscal/Fatura (duas vias);
- c) Cópia do Termo de Contrato;
- d) Cópia de Termos Aditivos (se houver);
- e) Cópia da(s) Nota(s) de Empenho;
- f) Certidões de Regularidade de Empregador (FGTS);
- g) Certidão de Regularidade perante a Receita Federal e Dívida Ativa da União;
- h) CND Estadual e CND Municipal;
- i) Certidão Trabalhista.

Parágrafo Oitavo – O valor dos pagamentos eventualmente efetuados com atraso, desde que não decorra de fato ou ato imputável à CONTRATADA, sofrerá a incidência de juros e correção monetária, de acordo com a variação da Taxa Selic aplicável à mora da Administração Pública, pro rata die entre o 31º (trigésimo primeiro) dia da data do envio do documento de cobrança ao setor de Licitação e Compras e a data do efetivo pagamento, limitados a 12% ao ano.

Parágrafo Nono – O pagamento será efetuado à CONTRATADA por meio de crédito em conta corrente aberta em banco a ser indicado pelo CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUINTA - REAJUSTE

Somente ocorrerá reajustamento do Contrato decorrido o prazo de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado, observada a Lei Federal nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001.

Parágrafo Primeiro – Os preços serão reajustados de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo Especial – IPCA-E do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, calculado por meio da seguinte fórmula:

$$R = Po [(I-Io)/Io]$$

Onde:

R = valor do reajuste;

I = índice mensal relativo ao mês anterior ao de aniversário do Contrato;

Io = índice mensal relativo ao mês anterior ao da apresentação da

Proposta; Po = preço unitário contratual, objeto do reajustamento.

Parágrafo Segundo – Caso o índice previsto neste Contrato seja extinto ou de alguma forma não possa mais ser aplicado, será adotado outro índice que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda. Neste caso, a variação do índice deverá ser calculada por meio da fórmula consignada no parágrafo anterior.

CLÁUSULA SEXTA – REEQUILIBRIO ECONOMICO

Caso o CONTRATADO requeira reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, fica o CONTRATANTE obrigado a responder em até 120 (cento e vinte) dias, da data do requerimento ou da data em que forem apresentados todos os documentos necessários à apreciação do pedido.

CLÁUSULA SÉTIMA – FORMA DE EXECUÇÃO

A forma de execução dos serviços objeto do presente contrato, obedecerá ao **Termo de Referência**.

CLÁUSULA OITAVA - FISCALIZAÇÃO

A **CONTRATADA** submeter-se-á a todas as medidas e procedimentos de Fiscalização. Os atos de fiscalização, inclusive inspeções e testes, executados pelo **CONTRATANTE** e/ou por seus prepostos, não eximem a **CONTRATADA** de suas obrigações no que se refere ao cumprimento das normas, especificações e projetos, nem de qualquer de suas responsabilidades legais e contratuais.

Parágrafo Primeiro – A Fiscalização da execução dos serviços caberá a comissão designada por ato do **PRESIDENTE** da **FUNASG**. Incumbe à Fiscalização a prática de todos os atos que lhe são próprios nos termos da legislação em vigor, respeitados o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo Segundo – A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as decisões, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pelo **CONTRATANTE**, se obrigando a fornecer os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem considerados necessários ao desempenho de suas atividades.

Parágrafo Terceiro – Compete à **CONTRATADA** fazer minucioso exame da execução dos serviços, de modo a permitir, a tempo e por escrito, apresentar à Fiscalização, para o devido esclarecimento, todas as divergências ou dúvidas porventura encontradas e que venham a impedir o bom desempenho do Contrato. O silêncio implica total aceitação das condições estabelecidas.

Parágrafo Quarto – A atuação fiscalizadora em nada restringirá a responsabilidade única, integral e exclusiva da **CONTRATADA** no que concerne aos serviços contratados, à sua execução e às consequências e implicações, próximas ou remotas, perante o **CONTRATANTE**, ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de eventuais irregularidades na execução dos serviços contratados não implicará corresponsabilidade do **CONTRATANTE** ou de seus prepostos.

Parágrafo Quinto – A **CONTRATADA** se obriga a permitir que o pessoal da fiscalização do **CONTRATANTE** acesse quaisquer de suas dependências, possibilitando o exame das instalações e também das anotações relativas aos equipamentos, pessoas e materiais, fornecendo, quando solicitados, todos os dados e elementos referentes à execução do contrato, se for o caso.

CLÁUSULA NONA - PRAZO

A contratação terá eficácia a partir da data da publicação do instrumento correspondente no Portal Nacional de Contratações Públicas e vigorará por 12 (doze) meses contados da data de assinatura do contrato.

Parágrafo Primeiro – O prazo de execução dos serviços poderá ser prorrogado ou alterado nos termos dos arts. 105 a 114 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Parágrafo Segundo – No caso de serviços e fornecimentos contínuos, o contrato poderá ser prorrogado na forma dos arts. 107 e 106, §2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, e das demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da **CONTRATADA**:

- I – prestar os serviços de acordo com todas as exigências contidas no Termo de Referência;
- II – tomar as medidas preventivas necessárias para evitar danos a terceiros, em consequência da execução dos trabalhos;
- III – responsabilizar-se integralmente pelo ressarcimento de quaisquer danos e prejuízos, de qualquer natureza, que causar ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes da execução do objeto deste Contrato, respondendo por si, seus empregados, prepostos e sucessores, independentemente das medidas preventivas adotadas;
- IV – atender às determinações e exigências formuladas pelo **CONTRATANTE**;

V – reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, por sua conta e responsabilidade, os serviços recusados pelo CONTRATANTE no prazo determinado pela Fiscalização, se for o caso;

VI – responsabilizar-se, na forma do Contrato, por todos os ônus, encargos e obrigações comerciais, sociais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias, ou quaisquer outras previstas na legislação em vigor, bem como por todos os gastos e encargos com material e mão-de-obra necessária à completa realização dos serviços até o seu término:

a) em caso de ajuizamento de ações trabalhistas em face da CONTRATADA, decorrentes da execução do presente Contrato, com a inclusão do Município de São Gonçalo ou de entidade da Administração Pública indireta como responsável subsidiário ou solidário, o CONTRATANTE poderá reter, das parcelas vincendas, o montante dos valores cobrados, que serão complementados a qualquer tempo com nova retenção em caso de insuficiência;

b) no caso da existência de débitos tributários ou previdenciários, decorrentes da execução do presente Contrato, que possam ensejar responsabilidade subsidiária ou solidária do CONTRATANTE, as parcelas vincendas poderão ser retidas até o montante dos valores cobrados, que serão complementados a qualquer tempo com nova retenção em caso de insuficiência;

c) as retenções previstas nas alíneas “a” e “b” poderão ser realizadas tão logo tenha ciência o **CONTRATANTE** da existência de ação trabalhista ou de débitos tributários e previdenciários e serão destinadas ao pagamento das respectivas obrigações caso a FUNASG seja compelida a tanto, administrativa ou judicialmente, não cabendo, em nenhuma hipótese, ressarcimento à **CONTRATADA**;

d) eventuais retenções previstas nas alíneas “a” e “b” somente serão liberadas pelo CONTRATANTE se houver justa causa devidamente fundamentada.

VII – responsabilizar-se, na forma do Contrato, pela qualidade dos serviços executados e dos materiais empregados, em conformidade com as especificações do Termo de Referência, com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, e demais normas técnicas pertinentes, a ser atestada pelo(a) responsável pela fiscalização da execução do contrato, assim como pelo refazimento do serviço e a substituição dos materiais recusados, sem ônus para a CONTRATANTE e sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis;

VIII – manter as condições de habilitação e qualificação exigidas para a celebração do contrato durante todo prazo de execução contratual;

IX – Responsabilizar-se inteira e exclusivamente pelo uso regular de marcas, patentes, registros, processos e licenças relativas à execução deste Contrato, eximindo o CONTRATANTE das consequências de qualquer utilização indevida;

X – Comprometer-se a não subcontratar pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

XI – efetuar a retenção na fonte do imposto de renda sobre os pagamentos feitos às pessoas físicas e jurídicas, com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras, observadas as exigências constantes no ordenamento.

XII – cumprir durante toda a execução do contrato as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

São obrigações do **CONTRATANTE**:

I – Realizar os pagamentos na forma e condições previstas neste Contrato;

II – Realizar a fiscalização do objeto contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RECEBIMENTO DO OBJETO DO CONTRATO

O recebimento do objeto do contrato previsto na CLÁUSULA PRIMEIRA se dará mediante a avaliação de servidores designados pelo órgão requisitante, que constatarão se o objeto entregue atende a todas as especificações contidas no **Termo de Referência**.

Parágrafo Primeiro – O objeto do presente contrato será recebido em tantas parcelas quantas forem as relativas ao pagamento.

Parágrafo Segundo – Os serviços prestados em desacordo com a especificação do Edital e seus Anexos, e da Proposta deverão ser recusados pela Comissão responsável pela fiscalização do contrato, que anotará em registro próprio as ocorrências e determinará o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 5 (cinco) dias, para ratificação.

Parágrafo Terceiro – Na hipótese de recusa de recebimento, a CONTRATADA deverá reexecutar os serviços não aceitos, em prazo a ser estabelecido pela CONTRATANTE, passando a contar os prazos para pagamento e demais compromissos do CONTRATANTE da data da efetiva aceitação. Caso a CONTRATADA não reexecute os serviços não aceitos no prazo assinado, a CONTRATANTE se reserva o direito de providenciar a sua execução às expensas da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – FORÇA MAIOR E CASO FORTUITO

Os motivos de força maior ou caso fortuito que possam impedir a CONTRATADA de cumprir as etapas e o prazo do Contrato deverão ser alegados oportunamente, mediante requerimento protocolado. Não serão consideradas quaisquer alegações baseadas em ocorrências não comunicadas e nem aceitas pela Fiscalização nas épocas oportunas. Os motivos de força maior e caso fortuito poderão autorizar a suspensão da execução do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SUSPENSÃO DA EXECUÇÃO

É facultado ao CONTRATANTE suspender a execução do Contrato e a contagem dos prazos mediante justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Parágrafo Primeiro – Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) Der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) Der causa à inexecução total do contrato;
- d) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Parágrafo Segundo – Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art.156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- d) Multa:
 - 1) Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;
 - 2) Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

3) O atraso superior a 15 (quinze) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

4) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do parágrafo primeiro, de 10% a 30% do valor do Contrato.

5) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do parágrafo primeiro, de 5% a 15% do valor do Contrato.

6) Para infração descrita na alínea “b” do parágrafo primeiro, a multa será de 5% a 20% do valor do Contrato.

7) Para infrações descritas na alínea “d” do parágrafo primeiro, a multa será de 2% a 15% do valor do Contrato.

8) Para a infração descrita na alínea “a” do parágrafo primeiro, a multa será de 1% a 10% do valor do Contrato.

Parágrafo Terceiro – A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

Parágrafo Quarto – Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021). a) Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

Parágrafo Quinto – Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

Parágrafo Sexto – Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

Parágrafo Sétimo – A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

Parágrafo Oitavo - Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;

- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes (arts. 24 e 25 do Decreto Municipal 083/2023);
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

Parágrafo Nono – Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

Parágrafo Décimo – A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021)

Parágrafo Décimo Primeiro – O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)

Parágrafo Décimo Segundo – As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

Parágrafo Décimo Terceiro – Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - RECURSOS

A CONTRATADA poderá apresentar:

- a) Recurso a ser interposto perante a autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da intimação da aplicação das penalidades estabelecidas nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do caput da Cláusula anterior;
- b) Recurso a ser interposto perante a autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da intimação da extinção do contrato quando promovido por ato unilateral e escrito da Administração;

c) Pedido de Reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis contados da ciência da aplicação da penalidade estabelecida na alínea “e” do caput da Cláusula anterior.

Parágrafo Único – Os recursos a que aludem as alíneas “a” e “b” do caput da presente Cláusula serão dirigidos à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar a decisão recorrida, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior para decisão.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - EXTINÇÃO

O CONTRATANTE poderá extinguir administrativamente o Contrato, por ato unilateral, na ocorrência das hipóteses previstas no art. 137, incisos I a IX, da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante decisão fundamentada, assegurado o contraditório e a ampla defesa, e observado o art. 138, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

Parágrafo Primeiro – A extinção operará seus efeitos a partir da publicação do ato administrativo no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

Parágrafo Segundo – Extinto o Contrato, a CONTRATANTE assumirá imediatamente o seu objeto no local e no estado em que a sua execução se encontrar.

Parágrafo Terceiro – Na hipótese de extinção por culpa da contratada, a CONTRATADA, além das demais sanções cabíveis, ficará sujeita à multa de até 20% (vinte por cento) calculada sobre o saldo reajustado do Contrato, ou, ainda, sobre o valor do Contrato, conforme o caso, na forma da Cláusula Terceira e da Cláusula Décima Sexta, caput, alínea “c”, deste Contrato.

Parágrafo Quarto – A multa referida no parágrafo anterior não tem caráter compensatório e será descontada do valor da garantia. Se a garantia for insuficiente, o débito remanescente, inclusive o decorrente de penalidades anteriormente aplicadas, poderá ser compensado com eventuais créditos devidos pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quinto – Nos casos de extinção com culpa exclusiva da CONTRATANTE, deverão ser promovidos:

- (a) a devolução da garantia, se houver;
- (b) os pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da extinção;
- (c) o pagamento do custo de desmobilização, caso haja;
- (d) o ressarcimento dos prejuízos comprovadamente sofridos.

Parágrafo Sexto – Na hipótese de extinção do Contrato por culpa da CONTRATADA, esta somente terá direito ao valor das faturas relativas às parcelas do objeto efetivamente adimplidas até a data da rescisão do Contrato, após a compensação prevista no parágrafo quarto desta Cláusula.

Parágrafo Sétimo – No caso de extinção amigável, esta será reduzida a termo, tendo a CONTRATADA direito aos pagamentos devidos pela execução do Contrato, conforme atestado em laudo da comissão especial designada para esse fim e à devolução da garantia, se houver.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - SUBCONTRATAÇÃO

Endereço: Rua Aluísio Neiva, nº 808, Centro/São Gonçalo – RJ – CEP: 24.445.000 / Telefone: 21 2199- 6520

CNPJ: 14.472.412/0001-39 / E-mail: comissaolicitacao@funasg.rj.gov.br

www.pmsg.rj.gov.br/funasg

Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos necessários à aquisição dos bens ora contratados correrão à conta

do: Programa de Trabalho: 22.45.08.122.1001.2.103

Natureza da Despesa: 3.3.90.39.00

Fonte de Recurso: 1.501.0000.0000 e 1.501.0000.0007

Tendo sido empenhado a importância de R\$ _____ (por extenso).

Parágrafo Único: Os recursos do contrato serão depositados na Conta corrente: _____, Agência: _____ do Banco: _____, vinculada ao CNPJ da Contratada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - FORO

Fica eleito o Foro Central de São Gonçalo para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, renunciando as partes desde já a qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - PUBLICAÇÃO

O CONTRATANTE promoverá a publicação do extrato deste instrumento no Diário Oficial do Município, além da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), nos termos do art. 94 da Lei Federal nº 14.133/2021, às expensas da CONTRATADA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA

O CONTRATANTE providenciará a remessa de cópias autênticas do presente instrumento ao Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro na forma da legislação aplicável.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DISPOSIÇÕES FINAIS

a) Fazem parte do presente contrato as prerrogativas constantes do art. 104 da Lei Federal nº 14.133/2021.

b) Na contagem dos prazos, é excluído o dia de início e incluído o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, salvo disposição em contrário. Os prazos somente se iniciam e vencem em dias de expediente do CONTRATANTE.

E por estarem justos e acordados, assinam o presente em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas, que também o assinam.

São Gonçalo, ____ de novembro de 2025.

**Fundação Municipal de Assistência
à Saúde dos Servidores de São
Gonçalo Eugênio José da Silva
Abreu**
Presidente
Matrícula
40.279
CONTRATA
NTE

EMPRESA
NOME
Proprietário
CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

Nome: _____ CPF/MF: _____

Nome: _____ CPF/MF: _____